

Тема. Комунікація в професійній сфері. Особистість і комунікаційна діяльність. Комунікбельність як риса характеру людини. Етика професійного спілкування. Модель вербальної комунікації. Використання вербального і невербального коду в комунікації.

Мета: пояснити роль комунікації в професійній сфері, з'ясувати, яке значення має комунікбельність для успішності людини; дати уявлення про використання вербального і невербального коду в комунікації; розвивати комунікбельність; виховувати свідомого мовця, громадянина своєї держави; формувати комунікативну компетентність.

Обладнання: підручник, дидактичний матеріал.

Тип уроку: розвиток комунікативних умінь

Хід уроку

I. АКТУАЛІЗАЦІЯ ОПОРНИХ ЗНАНЬ УЧНІВ Перевірка домашнього завдання.

Бесіда.

— Що таке комунікація?

— Назвіть форми усного й писемного видів ділового спілкування.

II. ОГОЛОШЕННЯ ТЕМИ Й МЕТИ УРОКУ

III. МОТИВАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ УЧНІВ

Проблемні завдання та запитання.

— Поясніть лексичне значення слова «вербальний».

— Чи можуть бути невербальні засоби спілкування?

IV. СПРИЙНЯТТЯ Й ЗАСВОЄННЯ УЧНЯМИ НАВЧАЛЬНОГО МАТЕРІАЛУ

Робота з підручником.

(Учитель може запропонувати учням прочитати теоретичний матеріал підручника.)

Розповідь учителя.

Комунікація в професійній сфері — це таке спілкування, що відбувається в межах взаємодії його учасників і має на меті передати відповідні знання з фаху та професійний досвід.

В основу формування та розвитку професійних комунікативних умінь і навичок покладено професійні знання мовця, його загальні комунікативні вміння і навички, рівень особистої інтелектуальної та емоційної культури. Але вироблення професійної комунікативної компетенції неможливе без формування мовної компетентності, що передбачає оволодіння знаннями з орфоепії, лексикології, орфографії, граматики, пунктуації, стилістики і вдале використання в професійному мовленні.

Тільки постійно удосконалюючи знання з мови, розвиваючи комунікативні вміння й навички у сфері професійної діяльності можна досягти високого рівня мовлення фахівця.

Серед основних рис досконалого професійного мовлення фахівців виділяють такі вияви мовної та комунікативної компетентності: ясність формулювання думки; логічність та смислова точність висловлювання;

відповідність між змістом мовлення і мовними засобами; різноманітність мовних засобів, їх доречність.

Комунікабельність (здатність до спілкування) — невід'ємна складова успішності людини в сучасному світі. Вона дає змогу швидше пристосовуватися до стрімких змін у житті, знаходити спільну мову з різними людьми як у побутовому, так і в професійному спілкуванні.

Важливим компонентом ділового спілкування є етика мовлення. Недаремно Сократ казав: «Заговори, щоб я тебе побачив». Вислів віками не втрачає своєї актуальності. Адже від того, якими лексичними засобами володіє мовець, яку має інтонацію, вимову, як послуговується жестами, емоціями, залежить рівень його освіченості й культури.

Виховану людину завжди вирізняють ввічливість, привітність, доброзичливість, тактовність, стриманість, повага до співрозмовника, здатність до співчуття та розуміння оточуючих. І особливу роль у цьому відіграє слово: вчасне, доречне, вагоме, переконливе.

Вміння володіти словом — велика майстерність.

Не секрет, що не завжди належним є рівень ділових переговорів, виступів перед співробітниками чи незнайомою аудиторією. І, на жаль, частково огріхи припадають на невдало дібрані й сказані слова. Наприклад, доповідачі, лектори у своїх виступах часто вживають російські слова в українському варіанті або ж навпаки, тобто калькують їх. Насичують свою мову просторіччям, територіальними діалектами, нехтують вимовою, а іноді й роблять це навмисне, мовляв, для «кращого ефекту», але досягається зворотній.

Не завжди розрізняється й логічна структура слів. Наприклад: *прошу* (будь ласка) і *прошу* (звертаюся з проханням), *шкода* (про жалість, втрати, збитки) і *шкода* (даремно, не варто).

Трапляється, що не точно коментується значення і вживання паронімів. Наприклад: *відігравати* (роль), *грати* (на чомусь) і *трати* (конструкція).

З'явилась проблема й у використанні букви *г*. Дехто намагається вживати її взагалі замість *г*. У випадках сумніву слід звернутися до українського правопису.

Іноді мовці у виступах використовують книжні слова, різні граматичні звороти, маловідому термінологію. Така мова не сприймається слухачами, стомлює їх, створює дискомфорт і свідчить про низький рівень підготовки оратора.

Трапляються випадки, коли доповідач чи лектор нав'язливо звертається до слухачів: «Вам зрозуміло?», «Вам ясно?». Запитання такого типу свідчать, що виступаючий недооцінює слухачів і цим ображає їх.

Отже, аби не створювати подібних ситуацій, потрібно скористатися загальноприйнятими нормами ділового етикету.

Мова виступу, доповіді, лекції має бути бездоганною, простою, зрозумілою широкому колу слухачів. Слід уникати іншомовних слів, якщо є українські відповідники; сполучників типу: *тому що; через те що; у зв'язку з тим що; враховуючи те, що; з огляду на те, що; зважаючи на те, що; так,*

як; про те, що і т. д.

Важливим є також правильне й доречне використання вставних слів і виразів, обережне послуговування крилатими словами та іншими фразеологізмами. Тут треба враховувати професіональний і віковий контингент слухачів.

Для ефективності ділових взаємин варто зорієнтуватися щодо того, які люди вас оточують, виробити свою манеру спілкування. Спілкуючись, треба триматися скромно й упевнено. Належить подбати й про атмосферу приязності, товариськості, вільного й рівноправного обміну думками. Необхідно передбачати і враховувати реакцію слухачів.

Доповідач повинен говорити чітко, переконливо, не поспішаючи, в ході мовлення змінювати інтонацію, щоб мова не була монотонною. Трапляється й так, що спілкуючись, співрозмовники не завжди розуміють один одного. Не слід забувати, що в будь-якій ситуації можна дійти згоди. Запорукою успіху в цьому є взаємодовіра.

Отже, уважне, дбайливе ставлення до мови є зовнішньою ознакою мовного етикету.

V. ЗАКРІПЛЕННЯ ВИВЧЕНОГО МАТЕРІАЛУ

Робота з підручником.

(Учитель може запропонувати учням виконати вправи з підручника.)

Робота з текстом.

Прочитайте текст. Запам'ятайте визначення мовного етикету. Випишіть етикетні формули подяки і складіть лист-подяку батькам однокласника за надання допомоги при проведенні якогось шкільного заходу. Скажіть, від чого залежить перспектива подальшого спілкування?

В українській літературній мові існують певні формули спілкування, які прийнято називати терміном «мовний етикет».

Мовний етикет (франц. еїїдїеїе — прикріплювати) — система стійких мовних формул для встановлення комунікаційного контакту між співрозмовниками, підтримання спілкування у виразній тональності відповідно до їхніх соціальних ролей і рольових позицій за офіційних і неофіційних обставин. Для кожної нації характерна специфічна система етикетних формул. Структуру мовного етикету визначають такі основні елементи комунікативних ситуацій, властиві всім мовцям: звертання, привітання, прощання, вибачення, подяка, побажання, прохання, знайомство, запрошення, пропозиція, порада, згода, відмова, співчуття, комплімент, присяга, похвала тощо.

До мовного етикету належать також соціально-мовні символи етикетного рівня. Наприклад, етикетні формули заперечення (заперечення і ствердження), згоди, запитання, що використовують у певних соціально-культурних групах. Найуживанішими звертальними виразами є такі: *пані, пане, панове, добродію, добродійко, добродії, товаришу, товариство, друже, колега* або називання на ім'я чи ім'я та по батькові тощо.

Звертання типу *пане, пані, панове* поширилися в українській мові під впливом польської і фіксувалися як офіційні звертання до осіб

привілейованих верств суспільства. Пізніше це слово стало ввічливою формою згадування або звертання до людей незалежно від соціального стану. Прикметники *вельмишановний*, *високоповажний*, *високодостойний*, що використовують разом зі звертаннями, надають спілкуванню піднесеної тональності. *Добродію*, *добродійко*, *добродії* — специфічно українські шанобливі звертання. «Історичний словник українського язика» Є. Тимченка одне із цих значень тлумачить так: «що діє добро, доброчинець». Звертання *товаришу*, *товаришко*, *товариші* стали офіційними в Україні лише після 1917 року, але українці послуговуються ними ще від козацької доби, про що свідчать різні народнопоетичні тексти. Ці звертальні вирази вживалися в різних значеннях: «людина, яка спільно з ким-небудь виконує якусь справу, бере участь у певних діях», «людина, пов'язана з іншими спільною професією, місцем роботи, навчанням», «людина, пов'язана з ким-небудь дружбою, щирий друг, приятель» тощо. Вони мають чітко виражений офіційний відтінок, тому їх уживають з етикетними означеннями *високоповажний*, *високошановний*, *шановний*.

Частовживаними у мовленнєвій практиці є формули прохання, зумовлені різноманітними комунікативними ситуаціями. Центральними серед них є ключові лексеми *просьба*, *прохання*, *просити* або конструкції з ними. Іноді офіційне прохання передають за допомогою питальних форм: «Чи не будете ласкаві?»; «Чи не могли б зробити послугу?» тощо.

З етикетних формул подяки найчастіше використовують лексеми *дякувати*, *дякую*, *подяка*, *вдячні*, *вдячний(а)*, які є характерними для багатьох слов'янських мов. Вдячність можна передавати не лише лексемами на позначення подяки, а й поєднанням їх із прикметниками та прислівниками (*дуже*, *щиро*) або за допомогою наказових конструкцій: *прийміть щирю подяку* тощо.

Для висловлення прохання вибачити українці вживають лексеми *вибачте*, *вибачайте*, *пробачте* й слова *прости*, *простіть*. В офіційно-діловому стилі активно послуговуються словами *вибачте* та *пробачте*.

Від етикетної формули прощання залежить перспектива подальшого спілкування: наскільки скоро відбудеться зустріч чи як скоро відновиться спілкування тощо. Нейтральною формулою прощання є загальноживане *до побачення*. Семантика цього виразу вказує на те, що співрозмовники ще зустрінуться (без точної вказівки на час і місце зустрічі). Існують варіанти усталеної формули, які уточнюють приблизний час майбутнього побачення, а іноді й місце. Під час офіційного спілкування прощальними виразами на зразок *прощай* чи *прощавай* не послуговуються, що зумовлено специфікою стилю.

Тренувальні вправи.

1. Доберіть синоніми до етикетних формул спілкування.

Прощу, проходьте. Щасливої дороги. Це справді так. Авжеж, можна увійти. Гаразд, я погоджуюся з Вами. Я мушу відмовитися. Не гайте даремно часу. Зичу Вам здоров'я. Шановна громадо! Я дуже вдячний. Вітаю Вас. Прощу вибачення.

2. Напишіть лист-відмову з приводу працевлаштування, використовуючи подані фрази.

На жаль, ми не можемо прийняти вашої пропозиції...; вибачте, але ми не можемо погодитися на проведення цих робіт...; дуже прикро, але...; шкода, але з огляду на кризу ми не можемо підтримати ваш проект.

VI. ПІДБИТТЯ ПІДСУМКІВ УРОКУ

Самостійна робота.

Відредагуйте і запишіть лист-подяку.

Шановні ...!

Прийміть нашу саму щирю подяку за надання допомоги у проведенні такого важливого міроприємства як творча зустріч з молодими письменниками. Ця підтримка — свідчення вашого небайдужого відношення до проблем освіченості та культурності нашої молоді

Дякуючи вашому сприянню юнацтво нашої ніколи прилучилося до літератури та культури рідної Висловлюємо впевненість, що цей лише перший крок у нашій співпраці матиме дуже великий успіх в учнів нашої школи та їх батьків.

З дуже щирою подякою та повагою

VII. ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ

1. Вивчити теоретичний матеріал за підручником.
2. Виконати вправу (на вибір учителя).
3. Дібрати матеріал про символіку в міжкультурній комунікації

