

Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение  
«Медведицкая средняя школа»

Рассмотрено  
на заседании МО  
Протокол № 1  
от «30» августа 2018г.

Согласовано  
зам. дир. по УВР  
Протокол № 1  
от «30» августа 2018г.  
Зам. дир. по УВР  
Майер Л.Л.



**Рабочая программа  
«Культура общения»  
(наименование учебного предмета/курса)  
основное общее образование**

(уровень общего образования (НО, ОО, СОО))

Составлена на основе требований ФГОС СОО (утв. Минобрнауки РФ пр. N 1897 от 17 декабря 2010 г., с последующими изменениями и дополнениями); примерной ООП ООО Рабочая программа «Культура общения» разработана в соответствии с требованиями ФГОС НОО (Приказ Министерства образования и науки РФ от 6 октября 2009 года №373, зарегистрирован Минюстом РФ 22.12.2009г. рег. № 15785 с изменениями и дополнениями 2010г., 2011г. И 2012г. Рабочая программа по культуре общения для 9 класса составлена в соответствии с программой «Культура общения 1 – 11 классы».

Разработчик/составитель программы

Майер Людмила Анатольевна

(Ф.И.О. учителя, составившего рабочую программу)

Медведица  
2018

## Планируемые образовательные результаты

Коммуникативная грамотность предполагает сформированность у учащихся:

- устойчивых риторических навыков
- устойчивых навыков культуры устной речи,
- навыков эффективного общения.

Конечной целью обучения культуре общения является формирование устойчивых *навыков* культуры общения в коммуникативном поведении учащихся. В рамках предмета «Русский язык» основное внимание уделяется обучению учащихся *письменной* речи. Предмет «Культура общения» дополняет обучение русскому языку и формирует у учащихся, прежде всего *культуру устного общения*.

В рабочей программе заложены возможности предусмотренного стандартом формирования у обучающихся общеучебных умений и навыков, универсальных способов деятельности и ключевых компетенций.

Принципы отбора основного и дополнительного содержания связаны с преемственностью целей образования на различных ступенях и уровнях обучения, логикой внутриспредметных связей, а также возрастными особенностями развития учащихся.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Уставом образовательного учреждения в форме текущего, рубежного и итогового контроля.

## СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ УЧЕБНОГО КУРСА

### 1. Законы, правила и приемы общения

Понятие коммуникативных законов. Их специфика. Законы общения как законы, описывающие процессы, происходящие в ходе общения.

Правила общения как сложившиеся в обществе рекомендации по общению.

Нормативные правила общения и правила речевого воздействия, их отличия.

Приемы общения как конкретные фразы, выражения или действия говорящего, с помощью которых он выполняет те или иные правила.

Соотношение правил и приемов общения.

Законы общения. Закон зеркального развития общения. Основной смысл закона: собеседник в процессе коммуникации имитирует стиль общения своего собеседника. Запуск механизма отзеркаливания при отклонении от нормы.

Закон зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий: чем больше коммуникативных усилий затрачено, тем выше эффективность общения. Понятия эффективности в общении и эффективности в производстве, их отличия.

Закон возрастающего нетерпения слушателей: чем дольше говорит оратор, тем большее невнимание и нетерпение проявляют слушатели. Требование краткости выступления.

Закон падения интеллекта аудитории с увеличением ее размера: чем больше аудитория, тем ниже ее средний интеллект. Особенности выступления в большой аудитории. Требования к выступлению на митинге: краткость, громкость, уверенность, приведение общеизвестных истин, использование простого юмора, концовка в виде призыва, лозунга и др. Выступление в небольшой аудитории.

Закон первичного отторжения новой идеи: новая, непривычная идея, сообщенная собеседнику, в первый момент им отвергается.

Закон ритма общения: соотношение говорения и молчания в речи каждого человека – величина постоянная. Индивидуальность ритма общения. Его различия у женщин и мужчин, людей разного возраста, профессиональной, национальной принадлежности и т.д.

Закон речевого самовоздействия: словесное выражение идеи или эмоции формирует эту идею или эмоцию у говорящего.

Закон отторжения публичной критики: человек отторгает публичную критику в свой адрес. Результаты действия публичной критики на людей. Принцип делового общения: критиковать наедине.

Закон доверия к простым словам (закон коммуникативной простоты): чем проще твои мысли и слова, тем лучше тебя понимают и охотнее тебе верят. Простота содержания как залог коммуникативного успеха. Основы популизма в политике.

Закон притяжения критики: чем больше вы выделяетесь из окружающих, тем больше о вас злословят и тем больше людей подвергает критике ваши действия.

Закон коммуникативных замечаний: если собеседник в общении нарушает некоторые коммуникативные нормы, другой собеседник испытывает желание сделать ему замечание, поправить его, заставить изменить его коммуникативное поведение. Конкурирование этого закона с законом отзеркаливания.

Закон ускоренного распространения негативной информации: Негативная, пугающая, способная повлечь изменения в статусе людей информация имеет тенденцию к более быстрому распространению в группе общения, чем информация позитивного характера.

Закон искажения информации при ее передаче: любая передаваемая информация искажается в процессе передачи в степени, прямо пропорциональной числу передающих ее лиц. Причины искажений: субъективная интерпретация, неумение слушать собеседника и др. Правила передачи директивной информации.

Закон отклонения публичной критики: когда осуществляется публичная критика кого-либо по тому или иному вопросу, и при этом присутствует человек, у которого есть аналогичные недостатки, но его лично в данный момент не критикуют, этот человек критику от себя практически всегда отводит, считая, что «у него – совсем другое».

Закон детального обсуждения мелочей: люди охотнее сосредотачиваются на обсуждении незначительных вопросов и готовы уделять этому больше времени, чем обсуждению важных проблем. Причины детального обсуждения мелочей. Следствия из закона.

Закон речевого усиления эмоций: эмоциональные выкрики человека усиливают переживаемую им эмоцию. Связь с законом речевого самовоздействия.

Закон речевого поглощения эмоций: при связном рассказе о переживаемой эмоции она «поглощается» речью и исчезает. Соотношение закона речевого поглощения эмоций и закона речевого усиления эмоций.

Закон эмоционального подавления логики: в эмоциональном состоянии человек теряет логичность и аргументированность речи. Физиологические причины эмоционального подавления логики. Следствия из закона эмоционального подавления логики.

## **2. Эффективное речевое воздействие**

Принципы и правила бесконфликтного общения. Универсальность правил и приемов эффективного бесконфликтного общения. Принципы общения как наиболее общие правила универсального характера. Правила бесконфликтного общения как конкретные способы реализации принципов. Приемы общения как конкретные способы реализации правил общения.

Принцип терпимости к собеседнику. Правила реализации принципа. Принцип благоприятной самоподачи. Правила реализации принципа. Принцип минимизации негативной информации. Правила реализации принципа.

Речевое воздействие как наука, изучающая законы, правила и приемы эффективного общения. История науки. Заслуги Д. Карнеги в развитии науки о речевом воздействии. Работы Д. Карнеги. Национальное и универсальное в работах Д. Карнеги.

Способы речевого воздействия: доказывание, убеждение, уговаривание, внушение, принуждение. Доказывание как приведение аргументов, подтверждающих правильность какого-либо тезиса. Убеждение как вселение в собеседника уверенности в то, что истина доказана. Уговаривание как эмоциональное побуждение собеседника принять точку зрения. Внушение как побуждение собеседника поверить на слово. Принуждение как изменение точки зрения собеседника под угрозой неблагоприятных последствий. Условия эффективности различных способов речевого воздействия.

Аспекты речевого воздействия – вербальный и невербальный. Вербальное речевое воздействие как воздействие при помощи слов. Невербальное речевое воздействие как воздействие при помощи несловесных средств, сопровождающих речь (мимики, жестов, сигналов внешности и поведения и т.п.).

Коммуникативная неудача как отрицательный результат общения, такое завершение общения, когда цель разговора оказывается недостигнутой. Причины коммуникативных неудач.

Коммуникативное самоубийство как грубая ошибка в общении, которая делает дальнейшее общение заведомо неэффективным.

Эффективное речевое воздействие как общение, позволяющее говорящему достичь поставленной цели и сохранить баланс отношений с собеседником. Цели общения: информационная, предметная, коммуникативная. Их отличия. Соотношение эффективного общения и результативного общения. Условия эффективного речевого воздействия.

Коммуникативная позиция говорящего как степень авторитетности участника общения для собеседников, степень влиятельности его речи в конкретной ситуации общения. Сильная и слабая коммуникативная позиции. Приемы усиления коммуникативной позиции: повтор обращения, приближение к собеседнику, возвышение над собеседником, физический контакт, открытые жесты, обращенные к слушателю, укрупнение собеседника, повышение громкости речи и др. Способы защиты коммуникативной позиции. Способы ослабления коммуникативной позиции собеседника.

Невербальные сигналы как несловесные, неязыковые явления, которые несут информацию в процессе общения. Сигналы внешности (одежда, прическа и др.). Язык телодвижений (взгляд, мимика, жесты, позы, осанка, стойка, посадка, движение, походка, физические контакты, манипуляции с предметами). Сигналы пространства (дистанция, горизонтальное расположение, вертикальное расположение).

Фактор речевого воздействия как определенный тип коммуникативных сигналов или приемов, используемых людьми в процессе речевого воздействия). Фактор внешности. Фактор взгляда. Фактор физического поведения. Фактор пространства.

Эффективное вербальное речевое воздействие как адекватное использование правил и приемов общения. Фактор соблюдения коммуникативной нормы. Фактор контакта с собеседником. Фактор содержания. Фактор языкового оформления. Фактор манеры. Фактор объема. Фактор расположения информации. Фактор адресата.

Общение в кризисных ситуациях. Понятие агрессии. Причины агрессии. Социальная агрессивность и ситуативная агрессивность. Внешняя агрессивность и внутренняя агрессивность. Ситуации, в которых надо разрушить агрессивность собеседника. Ситуации, в которых надо сдерживать агрессивность. Правила поведения при задержании милицией. Правила поведения в случае взятия в заложники. Правила поведения при ограблении. Способы предупреждения кризисных ситуаций. Поведение в ночном городском транспорте, в электричке, в такси. Общение с преступником

### **3. Поведение в споре**

Противоречия как различия во мнениях по существенным вопросам. Разногласия как обсуждаемые противоречия. Спор как процесс обсуждения разногласий. Виды споров. Спор «на истину». Дискуссия как спор, направленный на выяснение истины. Спор «на победу». Полемика как спор, направленный на отстаивание своей точки зрения. Бытовой спор. Конфликт как эмоциональный спор. Понятие об урегулировании конфликта и о разрешении конфликта. Скандал как крайне эмоциональный спор с упором на предъявление личных претензий собеседнику. Регламентированные споры как споры, происходящие по принятым в обществе правилам. Нерегламентированные споры как споры «без правил». Спор «ради спора». Устные и письменные споры. Организованные и неорганизованные споры. Понятие предмета спора. Спор по существенным и несущественным вопросам. Эффективный спор как спор, достигающий цели и сохраняющий равновесие отношений с оппонентом. Правила этикета спора. Правила эффективного спора (спорить по существенным вопросам, спорить только «на истину», четко определить предмет спора, добиться одинакового понимания тезиса, сохранять предмет спора в процессе обсуждения, приводить аргументы, критиковать идеи, а не человека и др.).

Понятие вопросов. Открытые и закрытые вопросы. Открытые вопросы как вопросы, направленные на получение новых знаний относительно событий, явлений, интересующих слушателя. Закрытые вопросы как вопросы, направленные на выяснение истинности или ложности выраженного в них суждения. Простые и сложные вопросы. Правила постановки вопросов. Правила ответов на вопросы.

Доказательство как логическое обоснование истинности какого-либо суждения с помощью других истинных и связанных с ним суждений. Понятие тезиса как утверждения, которое доказывается или опровергается. Аргументы как утверждения или факты, с помощью которых обосновывается тезис. Виды аргументации. Нисходящая и восходящая аргументация. Односторонняя и двусторонняя аргументация. Опровергающая и поддерживающая аргументация. Подмена тезиса Аргументы к делу и аргументы к человеку.

### **4. Национальные особенности общения**

Коммуникативное поведение народа как совокупность особенностей общения людей какой-либо национальности. Нормы общения и традиции общения. Национальные особенности общения американцев. Национальные особенности общения англичан. Национальные особенности общения французов. Национальные особенности общения немцев. Национальные особенности общения японцев. Особенности русского общения: общительность, искренность в общении, эмоциональность, приоритетность разговора по душам, приоритетность неофициального общения, нелюбовь к светскому общению, стремление к коммуникативному равенству, стремление к постоянству круга общения, любопытство, стремление к широкой информированности, тематическое разнообразие общения, ситуативно-тематическая свобода, проблемность общения, свобода подключения к общению, доминантность, регулятивность, оценочность, дискуссионность, бескомпромиссность, привычка к коллективному общению, бытовая неулыбчивость. Коммуникативное поведение народа как отражение исторических условий, национального уклада, национальной психологии, национального характера. Русское общение и общение других народов мира (сопоставительный анализ).

### **5. Принципы делового общения**

Понятие делового общения. Деловое общение как общение между собеседниками для достижения деловой, то есть предметной или информационной цели. Письменная и устная формы делового общения. Виды делового общения: запрос информации, деловое предложение, просьба, претензия, замечание, приказание, рекламирование и др. Сферы делового общения: производство, быт, общественные отношения, политика, межличностные отношения и др. Прямое и косвенное деловое общение. Формы делового

общения: деловой диалог, деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления.

Понятие деловой беседы. Функции деловой беседы. Этапы деловой беседы: начало беседы, изложение и обоснование своей позиции, выяснение позиции собеседника, совместный анализ проблемы, принятие решения, завершение беседы.

Деловой стиль как доминирующая манера, в которой тот или иной человек ведет деловое общение, пытается построить свои деловые отношения. Энергичный стиль. Методичный стиль. Эмоциональный стиль. Творческий стиль.

Деловое слушание. Правила эффективного слушания. Активное (рефлексивное) и пассивное (нерефлексивное) слушание. Деловое слушание как активное слушание в условиях делового общения. Приемы стимуляции активного слушания: выяснение, перефразирование, отражение чувств, резюмирование.

Эффективное общение с экзаменатором.

Официальное общение как деловое общение между лицами, выполняющими официальные роли. Универсальные требования к деловому общению: приветливость, толерантность, контактность, этикетность внешнего вида и поведения, культура речи и речевой этикет, краткость, умение слушать, неутомляемость, коммуникативная грамотность, стремление к решению проблемы в обоюдных интересах. Эффективное общение с официальными лицами. Общение при собеседовании с работодателем.

Деловое общение по телефону. Основные особенности телефонного разговора. Требования к деловому телефонному разговору: логичность, информативность, дружелюбный тон, вежливость, краткость. Правила этикета телефонного разговора. Структура телефонного разговора: установление контакта, начало разговора, развитие темы, завершение разговора. Требования к отдельным этапам делового телефонного разговора. Приемы эффективного делового общения по телефону.

## **6. Деловое письмо**

Понятие делового письма. Виды деловых писем: собственно деловое письмо, частное официальное письмо, частное неофициальное письмо. Их особенности. Компоненты культуры письменного общения: лаконизм письма, достаточность информационного сообщения, ясность и недвусмысленность языка сообщения, соответствие этикетным требованиям. Требования к деловому письму. Виды деловых писем и правила их составления. Автобиография. Характеристика. Заявление. Докладная записка. Объяснительная записка. Расписка. Доверенность.

### **ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ ВЫПУСКНИКОВ:**

#### **К концу 9 класса учащиеся должны знать:**

Понятия законов, правил и приемов общения;  
Отличия нормативных правил от правил речевого воздействия;  
Виды законов общения, формулировки законов общения;  
Принципы и правила бесконфликтного общения;  
Понятие речевого воздействия;  
Понятия спора, конфликта, скандала, правила эффективного спора;  
Национальные особенности русского общения и общения других народов мира;  
Правила эффективного слушания;  
Приемы стимуляции активного слушания;  
Универсальные требования к деловому общению;  
Правила общения при собеседовании с работодателем;  
особенности телефонного разговор;  
Требования к деловому телефонному разговору;  
Правила этикета телефонного разговора;  
Требования к отдельным этапам делового телефонного разговора;  
Приемы эффективного делового общения по телефону;  
Требования к деловым документам разных видов.

#### **К концу 9 класса учащиеся должны уметь:**

использовать правила и приемы речевого воздействия;  
использовать правила бесконфликтного общения;  
анализировать коммуникативную ситуацию с точки зрения проявляющихся коммуникативных законов;  
усиливать и защищать свою коммуникативную позицию;  
ослаблять коммуникативную позицию собеседника;  
отличать споры по существенным и несущественным вопросам;  
использовать на практике правила эффективного спора;  
использовать правила эффективного слушания;  
использовать приемы стимуляции активного слушания;

эффективно общаться с официальными лицами;  
общаться с работодателем;  
составлять типичные деловые письма.

### УЧЕБНО - ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Содержание	Кол-во часов
Законы, правила и приемы общения	4
Эффективное речевое воздействие	5
Поведение в споре	1
Национальные особенности общения	1
Понятие, виды и приемы делового общения.	5
Деловое письмо	1
<b>ИТОГО</b>	<b>17 часов.</b>

