## *01.11.2017 г.*

## *Харина Татьяна Михайловна, учитель*

## *МБОУ «Октябрьская СОШ №2»,*

## *руководитель апробационной*

## *площадки на базе ОО*.

## **Сценарий практикума для педагогов**

## **«Основы деловой коммуникации»**

## **Ход практикума**

## **Сообщение темы апробационной деятельности ОО.**

## Тема апробационной деятельности ОО «Формирование и оценка коммуникативных УУД в основной школе»

## В контексте ФГОС ООО площадка работает над формированием и оценкой метапредметного результата «Умение осознанно использовать речевые средства в соответствии с задачей коммуникации для выражения своих чувств, мыслей и потребностей».

## **Мотивация.**

## *Задание: Прочитайте справочный материал и ответьте на вопросы.*

|  |
| --- |
| **Коммуникация** – это обмен информацией между людьми, посредством использования общей системы символов (знаков). Слово *коммуникации* происходит от латинского “communis”, что означает «общество», «община», «общий» и родственно таким словам, как «коммуна», «коммунальный». Коммуникация или общение – это процесс достижения общего понимания.  В психологии *коммуникация* определяется как взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера. |

## *Вопросы для обсуждения:*

## В каких коммуникативных ситуациях в школе и вне школы подростку может понадобиться это умение?

## *(По ходу обсуждения составляется список на доске).*

## На какие две группы можно было бы разделить ситуации из этого списка?

## *(Повседневное общение и деловое общение)*

## В каких ситуациях подростку сложнее выбирать речевые средства для достижения необходимого результата?

## *Вывод:* Для подростков проблема спланировать и организовать деловую коммуникацию с незнакомыми взрослыми.

## **Целеполагание.**

## *Формулируем цели и задачи практикума:*

## *Цель:* формирование представления об основах деловой коммуникации

## *Задачи:*

## разграничить понятия повседневной и деловой коммуникации;

## определить условия, необходимые для успешной деловой коммуникации;

## составить актуальный для подростков перечень ситуаций деловой коммуникации;

## наметить пути использования полученной информации в педагогической практике.

## 

## 

1. **Задание по разграничению понятий повседневной и деловой коммуникации**

*Читаем определение:*

|  |
| --- |
| ***Деловая коммуникация*** - вид общения, который является нормативно одобренным, жестко регламентированным и функционирует в какой-либо социальной сфере для решения определенных задач. В конкретной профессиональной области деловое общение имеет свою специфику и называется по-разному: профессиональным, служебным, должностным, уставным. |

*Задание:* Распределите признаки коммуникации в соответствии с её типом

*(Участники работают в парах. Каждой паре выдана пустая таблица и карточки с отличительными признаками. Необходимо разместить (наклеить) каждую карточку в соответствующую колонку).*

### Отличие деловых коммуникаций от повседневных

|  |  |
| --- | --- |
| ***Повседневные коммуникации*** | ***Деловые коммуникации*** |
| Происходят, чаще всего стихийно,  без заранее сформулированной цели | Планируются заранее и направлены  на реализацию поставленных целей |
| Отличаются большим разнообразием обсуждаемых тем  (личные, социальные, политические и др.) | Число обсуждаемых тем ограничено поставленной целью |
| Свободно используются разнообразные вербальные и невербальные средства общения | Проводится контроль за применяемыми средствами общения, за их соответствием  нормам и правилам этикета |
| Носят в основном информативно- эмоциональный характер и не связаны с необходимостью принятия какого-либо решения | Носят деловой характер, предполагают анализ различных позиций, точек зрения и совместный поиск оптимального решения  поставленной проблемы |

*Вывод:*

Для деловых коммуникаций характерны следующие *признаки*:

* деловые коммуникации строго целенаправленны;
* регламентированы нормативными документами (положениями, приказами, уставами, распоряжениями и т.д.);
* носят функционально-ролевой характер, обусловленный необходимостью соблюдения этикета, церемоний, принятых процедур;
* иерархичны, что отражается в необходимости соблюдения субординации в отношениях между начальником и подчиненными;
* реализуются в определенных формах общения; связаны с использованием профессиональной лексики;
* атрибутивны, т.е. общение происходит в специальных помещениях, с соответствующей средой, мебелью, оргтехникой, освещением и пр.

1. **Задание на определение условий успешной деловой коммуникации.**

*Задание: ознакомьтесь с качествами эффективной деловой речи, составьте на их основе рейтинг, начиная с самого значимого, на ваш взгляд, качества.*

*(Участники работают в парах)*

|  |
| --- |
| Эффективная речь делового человека должна иметь следующие характеристики:  * + ***Правильность*** – соответствие речи литературной норме.   + ***Содержательность*** – насыщенность фактами, наблюдениями, переживаниями.   + ***Логичность*** – последовательность, четкость построения речи в соответствии с законами логики.   + ***Выразительность*** – умение ярко, образно передавать мысль, воздействуя на людей интонациями, настроением рассказа, построением фраз.   + ***Богатство*** – разнообразие используемых языковых средств.   + ***Доходчивость*** – понятность и доступность сообщения.   + ***Ясность*** *–* умение так выразить собственную мысль, чтобы она была понятна и доступна тем, к кому обращена.   + ***Уместность*** *-* соответствие языковых средств условиям разговора и индивидуальным особенностям собеседников.   + ***Краткость*** *–* изложение сути вопроса без многословия |

*Обсуждение: Назовите качества, которые в вашем рейтинге заняли 3 первые позиции. Аргументируйте свой выбор.*

*(По ходу обсуждения на доску выписываются качества, занявшие*

*в рейтинге каждой пары первую позицию. Делается вывод.*

*(Проводится тест «Родитель-взрослый-ребенок» - см.Приложение)*

1. **Составление перечня актуальных для подростков**

**ситуаций деловой коммуникации**

*Задание: Заполните таблицу примерами. Можно использовать примеры из составленного в начале занятия списка.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| класс | Актуальные для данного возраста ситуации деловой коммуникации | |
| письменная форма | устная форма |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |

*(Участники работают в парах, выбрав для заполнения одну строку таблицы – предположительно, те классы, в которых педагоги работают. Озвучивают результаты).*

1. **Пути формирования навыков деловой коммуникации в педагогической практике**

*Вопрос: Где и как в образовательной деятельности педагоги могли бы создать условия для формирования у учащихся умений, необходимых для использования в данных ситуациях?*

*Отвечая, на вопрос зафиксируйте свой ответ в таблице.*

|  |  |
| --- | --- |
| Урочная деятельность | Внеурочная деятельность |
|  |  |

**8.Подведение итогов практикума.**

На основе представленного в ходе практикума материала, авторской группой была разработана программа апробационной деятельности по формированию и оценке навыков деловой коммуникации в основной школе

Конкретизированный результат для 7 класса:

2017 год - умение создавать в письменной форме план процедуры деловой коммуникации со взрослыми в соответствии с коммуникативной задачей.

2018 год - умение создавать в письменной форме деловой документ в соответствии с коммуникативной задачей.

Конкретизированный результат для 8 класса

2017 год– умение вступать в деловую коммуникацию со взрослыми в соответствии с коммуникативной задачей

2018 год – умение самостоятельно организовывать процедуру деловой коммуникации со взрослыми в соответствии с коммуникативной задачей.

|  |
| --- |
| **Лист рефлексии**  Предмет\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Классы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Для моих учеников наиболее актуально\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Из предложенных на занятии заданий можно предложить детям \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  В своей профессиональной деятельности я попробую \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Формировать навыки делового общения я планирую совместно с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Литература**

1.Сосновская А. М. Деловая коммуникация и переговоры. – Санкт-Петербург,2011

2. Лекции «Деловые коммуникации» <http://edu.usfeu.ru/>

**Приложение**

## **Тест «Родитель — Взрослый — Ребенок»**

*Оцените следующие утверждения в баллах от 0 («это утверждение не про меня») до 5 («это утверждение характеризует мое поведение в высшей степени»):*

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семей- ную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурачится, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему сле- дует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны, безусловно, следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам таблицы:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *1* | *4* | *7* | *10* | *13* | *16* | *19* |  |
|  | *2* | *5* | *8* | *11* | *14* | *17* | *20* |  |
|  | *3* | *6* | *9* | *12* | *15* | *18* | *21* |  |

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам таблицы:

*1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 — «Д» (Дитя);*

*2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 — «В» (Взрослый);*

*3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 — «Р» (Родитель).*

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если получилась формула «ВДР», то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Эти качества помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Если на первом месте стоит «Р», то вас характеризуют категоричность и самоуверенность, которые противопоказаны, всем, кто в основном имеет дело с людьми.

«Д» во главе формулы — вполне приемлемый вариант для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил при- чины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

****

****