

Спеціалізована школа І-ІІІ ступенів з поглибленим вивченням
англійської та італійської мов №130 імені Данте Аліг'єрі міста Києва

**«ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
УЧНІВ 10-11 КЛАСІВ НА УРОКАХ УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ
ПРИ ВИВЧЕНІ РОЗДІЛУ «ПРАКТИЧНА РИТОРИКА»**

Методична розробка
учителя української мови та літератури
спеціалізованої школи І - ІІІ ступенів
з поглибленим вивченням англійської
та італійської мов №130
імені Данте Аліг'єрі міста Києва
Демченко Лесі Сергіївни

АНОТАЦІЯ

на методичну розробку учителя української мови та літератури спеціалізованої школи I - III ступенів з поглибленим вивченням англійської та італійської мов №130 імені Данте Аліґ'єрі міста Києва Демченко Лесі Сергіївни

«Формування комунікативної компетентності учнів 10-11 класів на уроках української мови при вивченні розділу «Практична риторика»

Актуальність вибраної теми обомовлена посиленням уваги до мовної освіти в країні на сучасному етапі розвитку нової української школи. Це пов'язано з потребою формування особистості, яка б відзначалася свідомим ставленням до рідної мови, високою культурою спілкування в різних сферах діяльності. Риторизація освіти сприяє практичному й творчому застосуванню здобутих знань про літературну мову під час професійного становлення кожної особистості, що відповідає стратегії освітнього процесу у старших класах, яка має не тільки узагальнити та систематизувати знання, підготувати до складання іспитів, але й виховати свідомого громадянина України.

Практичне значення методичної розробки полягає в тому, що у роботі розглянуто питання реалізації процесу формування комунікативної компетентності шляхом розвитку риторичних умінь у шкільній практиці, визначено та обґрунтовано методичні поради, які сприяють формуванню комунікативної компетентності шляхом розвитку риторичної компетенції, запропоновано систему вправ та завдань, спрямовану на формування та розвиток риторичних і комунікативних умінь учнів. Окрім цього, проаналізовано значення навчального діалогу на уроках української мови, його особливості та впливу на освітній процес, зазначено, що при організації навчального діалогу слід звернути увагу на принцип ціннісно-орієнтованої діяльності та самооцінки її результатів, наголошено на важливості дотримання правил ведення діалогу, а саме: дотриманні правил мовленнєвого етикету, умінні слухати співрозмовника та виявляти повагу до думок партнера, доречно використовувати невербальні засоби спілкування.

Система вправ та завдань розроблена за принципом доступності, тобто в послідовності від простого до складного, що дає змогу реалізувати особистісно-орієнтований підхід та залучати до роботи на уроці учнів з різним рівнем знань та здібностей; застосовані методи й технології спрямовані на розвиток риторичних умінь і навичок старшокласників.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
ОСНОВНА ЧАСТИНА	6
Розділ I. Теоретичні основи формування риторичної компетентності учнів	6
1.1. Науково-теоретичне обґрунтування теми	6
1.2. Умови формування риторичної компетентності учнів на уроках української мови	12
Розділ II. Методичні основи формування комунікативної компетентності учнів на уроках української мови шляхом розвитку риторичних умінь	15
2.1. Методичні аспекти формування риторичних умінь учнів	15
2.2. Методичні рекомендації щодо формування та розвитку риторичних умінь старшокласників	20
ВИСНОВКИ	26
ДОДАТКИ	28
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	44

ВСТУП

Актуальність роботи обомовлена посиленням уваги до мовної освіти в країні на сучасному етапі розвитку нової української школи. Це пов'язано з потребою формування особистості, яка б відзначалася свідомим ставленням до рідної мови, високою культурою спілкування в різних сферах діяльності. Виховання культури мови школярів є довготривалим та складним процесом, що потребує комплексного розвитку особистості, який включає в себе: вивчення правил культури мови, виконання тренувальних вправ, читання класичної та наукової літератури, відвідування театрів та літературних вечорів. Але найголовнішим є бажання самих учнів до покращення власної комунікативної культури. Індивідуальна робота над культурою мовлення триває протягом усього свідомого життя людини.

Комунікативна культура – це найвищий рівень словесної діяльності старшокласників, і проявитися вона може лише на основі спеціально сформованих умінь учнів. Найкраще працювати над розвитком комунікативної компетентності при вивченні теми «Практична риторика».

Риторика як мистецтво передбачає вміння добре говорити, правильно будувати висловлювання й уживати слова. Вивчення риторики на уроках української мови є основою для формування риторичних умінь та навичок, розвитку риторичних здібностей та досягнення високого рівня ораторської майстерності. Риторичні вміння є складовою комунікативної компетенції учнів. Як показує освітній досвід, вивчення риторики на уроках української мови є важливим складником освітнього процесу. Не маючи належного рівня риторичних умінь, школярі не зможуть послідовно і творчо будувати висловлювання, аргументувати свої думки, дискутувати тощо.

Дуже багато науковців, методистів та педгогів присвятили свої праці вивченню ролі риторики в шкільному курсі української мови. Але не зважаючи на велику кількість проведених досліджень, питання розвитку та формування риторичних умінь старшокласників на уроках української мови залишається актуальним та дискусійним.

Реформування національної системи освіти висуває нові вимоги до формування особистості. Головна мета сучасної школи – формування всебічно розвиненої, духовно багатой особистості, яка вміє вправно й точно послуговуватися мовою в різних комунікативних ситуаціях. Учні повинні не лише вміти володіти мовою, а й будувати змістовні, граматично та стилістично правильні висловлювання.

Риторизація освітнього процесу зумовлена сучасними вимогами суспільства. Сучасні нормативно-правові документи, такі як: Державні стандарти початкової та базової середньої освіти, Закон України «Про повну загальну середню освіту», закон України «Про вищу освіту», відображають зміни в освітньому процесі, які розпочалися разом із створенням нової української школи. Зміни торкнулися й сучасних програм для старших класів; однією з важливих змін можемо вважати заміну уроків розвитку мовлення уроками з практичної риторики.

Основною метою шкільного курсу риторики є навчання успішному спілкуванню. Школа не готує журналістів, ораторів, письменників, але кожен випускник школи повинен вміти сприймати та передавати інформацію, аргументувати свої думки, переконувати інших, критично ставитися до почутого. Для формування практичних умінь і навичок з риторики необхідно використовувати здобуті учнями знання зі стилістики, лінгвістики тексту, теорії літератури тощо.

Теоретична підготовка старшокласників включає в себе знання основних правил красномовства та елементів практичної риторики. Тобто на даному етапі учні повинні засвоїти відомості про розділи риторики, типи промов, їх жанри, особливості структури виступу, а також знати основні терміни, правила, навчитися робити аналіз та самоаналіз виступів.

Від умов, у яких проходить освітній процес, залежить функціонування будь-якої дидактичної системи. Саме тому виникає потреба у визначенні та обґрунтуванні дидактичних умов формування риторичних умінь старшокласників.

Для більш детального аналізу процесу формування риторичних умінь учнів у навчальному діалозі мною була вибрана саме ця тема роботи.

Теоретичні та практичні розробки в цій галузі належать таким авторам, як Л. Петровська, Я. Радевич-Винницький, В. Поздняков, О. Добрович, Т. Чубукова, А. Панов, В. Кан-Калик, та ін. Проблема розвитку мовлення у освітньому процесі висвітлена в працях багатьох відомих педагогів, зокрема у Я. Коменського, К. Ушинського та вчених-методистів: Л. Айдарова, Л. Варзацька, М. Вашуленко, Н. Грипас, І. Зязюн, В. Каліш, В. Мельничайко, Н. Голуб, О. Горошкіна, Т. Ладиженська, М. Пентилюк, Г. Сагач, Н. Іпполітова, Л. Мацько, Ю. Рождественський, М. Стельмахович, О. Хорошковська, Г. Шелехова та інших.

Практичне значення роботи «Формування комунікативної компетентності учнів 10-11 класів на уроках української мови при вивченні розділу «Практична риторика» полягає в тому, що її матеріали можуть бути використані вчителями та практикантами при проведенні уроків української мови.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ РИТОРИЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ УЧНІВ.

1.1. НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ТЕМИ.

Рівень комунікативної компетентності учня залежить від формування й розвитку його риторичних умінь. Риторизацію навчального процесу, формування риторичних умінь і навичок учнів розглядали науковці Н. Голуб, О. Горошкіна, Т. Ладиженська, Л. Мацько, С. Омельчук, М. Пентилюк, Г. Сагач, Л. Скуратівський та ін. Вчені акцентували увагу на тому, що риторика розвиває комунікативні й розумові здібності, сприяє формуванню мовленнєвої креативності, культури спілкування старшокласників.

М. Пентилюк зазначає, що «риторизація навчального процесу повинна йти від мовних одиниць різних рівнів до їх ролі в тексті, від спостереження над текстами-зразками до розвитку мовленнєвих умінь і навичок в умовах активних форм комунікації, створення тексту». Дослідниця зауважує, що «курс риторики покликаний дати учням міцні знання основ ораторської майстерності, сприяти формуванню вмінь і навичок в усіх її розділах: у виборі теми, збиранні матеріалу; плануванні, композиції, використанні засобів мови, фігур, правильності, виразності мовлення» [9].

Культура мови – це перш за все рівень володіння нормами усної і писемної літературної мови, а також свідоме, майстерне, цілеспрямоване використання виражальних засобів залежно від ситуації спілкування [10].

С. Єрмоленко стверджує, що культура мови передбачає високий рівень національно-мовної свідомості індивідів, дбайливе ставлення ними до рідного слова та усвідомлення його значення для розвитку національної культури [10].

Культуромовний підхід до літературної писемної практики почав формуватися ще в перших граматиках та словниках, автори яких (Лаврентій Зизаній, П. Білецький-Носенко та ін.) орієнтувалися на певні зразки, вибирали їх із можливих варіантних форм, підкреслюючи унікальність української серед інших мов [22].

Культура української мови в історичному розрізі утверджувалася завдяки роботам О. П. Павловського (1818), Якова Головацького, Павла Житецького, Костя Михальчука, Агатангела Кримського та ін. [10]. Становленню лексичних норм української мови сприяв «Словарь української мови» за редакцією Бориса Грінченка (1907–1909) [21].

З 20-х рр. ХХ ст. активно почали обговорювати питання нормалізації української мови, яке супроводжувалося появою перекладних термінологічних словників, посібників з культури мови, практикумів з української мови, серед яких праці О. Курило, М. Сулими, М. Гладкого, Є. Плужника, С. Смерчинського. Аналізові літературних норм української мови було присвячено збірник «Культура української мови» (1931) [13].

Загальнолітературна норма також утверджувалася в наукових працях Івана Огієнка. Вчений працював над питаннями становлення і розвитку літературної мови, обґрунтовував специфіку синтаксичної, лексичної, правописної норми тощо [13].

У 80-і минулого роки в наукових працях почав з'являтися термін «риторична культура» спілкування, де переважно характеризувалися окремі види культури спілкування, докладно було описано культуру професійного (педагогічного) спілкування.

Важливим для розуміння проблеми спілкування є доробок Г. С. Костюка про психічний розвиток особистості, психологію розуміння та мислення. Теоретичний і практичний внесок у розробку проблеми спілкування і його культури внесли відомі педагоги А. С. Макаренко та В. А. Сухомлинський.

Здійснений нами аналіз методичної, педагогічної та періодичної літератури, яка присвячена питанням мовленнєвого розвитку учнів, засвідчує, що вчені займались активним вивченням культури мовлення школярів. Постійною є увага дослідників до питань народного світогляду, поведінки людини як носія національного характеру (В. В. Жайворонок, Л. І. Мацько, В. І. Кононенко) [4].

Однак, незважаючи на значні успіхи в цій галузі, теорія і практика

навчання культури спілкування потребує подальшого вивчення та вдосконалення тому, що у наукових працях розглядаються лише окремі аспекти проблеми. Недослідженими залишаються важливі питання, пов'язані з методикою системного розвитку і формування вмінь і навичок культури спілкування на уроках рідної мови [5].

Подолання недбалості та бідності думки, засвоєння слововживання, граматики, вимови та наголошення, виховання навичок літературного спілкування є основними завданнями кожного громадянина [22].

До ознак зразкового мовлення належать такі:

- правильність, тобто відповідність літературним нормам;
- змістовність – повне розкриття теми, уникнення непотрібної інформації;
- послідовність – логічність та лаконічність викладу думок;
- багатство – використання різноманітних виражальних засобів у межах відповідного стилю, уникнення тавтології, однотипних конструкцій речень;
- точність – залежить від рівня знань та ерудиції особистості та її словникового запасу;
- виразність – виокремлення найважливішої інформації висловлювання і вираження власного ставлення сказаного;
- доречність та доцільність – висловлювання потрібно використовувати коректно, зважаючи на особливості мовленнєвої ситуації

[17].

Отже, головними комунікативними ознаками культури мовлення є правильність, змістовність, логічність, доречність і доцільність.

Культура мовлення нерозривно пов'язана з культурою мислення: якщо думки в людині чіткі та логічні, то і мовлення відповідно логічне. І навпаки: якщо в людини немає власної думки, або говорить про те, чого не розуміє чи взагалі не знає, то й мовлення в неї плутане, беззмістовне [13]. Уміння підтримати тему розмови, влучність висловлювань, тон самої розмови, вміння

вислуховувати мають велике значення.

Культура мовлення зобов'язує людей бути уважними до вибору форми звертання, щоб виявити до когось і викликати до себе чийсь довіру, щоб не образити, не принизити як чийсь, так і свою гідність.

Формуванню риторичних умінь у сучасній освіті приділяють багато уваги. Під риторичними вміннями варто розглядати уміння, що забезпечують ефективний розвиток особистості як оратора. Ці вміння допомагають старшокласникам боротися з сором'язливістю, прагнути до досягнення високих результатів, давати суб'єктивну та об'єктивну оцінку своїй діяльності.

Важливу роль у формуванні риторичних умінь відіграє риторична особистість – людина, яка має високий рівень мовної та мовленнєвої компетенції, може відстоювати свою думку, уміло використовує засоби мови.

Уперше умови формування риторичної культури особистості в закладах середньої та вищої освіти дослідила та аргументувала Г. Сагач, на думку якої, політика держави стосовно питань освіти повинна бути спрямована на відродження національної риторичної спадщини.

О. Юніна стверджує, що поняття «риторична культура» розкривається в аспекті філософсько-антропологічної концепції культури і розглядається «як ціннісно-орієнтована мисленнєво-мовленнєва діяльність, оволодіваючи якою людина стає духовною особистістю».

Я. Білоусова наголошує, що риторична діяльність – це здатність особистості виявляти свої здібності з моменту виникнення слова (висловлювання) до його виголошення, таким чином удосконалюючи себе.

Риторична культура – це, перш за все, показник духовного розвитку, рівня сформованих риторичних умінь та навичок, здібностей та потреб старшокласників, що сприяє самовдосконаленню, саморозвиткові, самовихованню через оволодіння риторичним досвідом.

Під час риторичної діяльності особистості відбувається формування риторичних умінь. Риторичні вміння є важливою властивістю особистості, що

базується на відповідних знаннях і навичках та забезпечує готовність виконувати риторичну діяльність.

У психолого-педагогічній літературі термін «уміння» потрактовано як дію чи окрему діяльність, можливість виконання дії.

Риторичні вміння розглядаються як «уміння усвідомлено впливати на аудиторію за допомогою мовлення», уміння, які сприяють формуванню усвідомленого мовленнєвого впливу на слухача під час групового, колективного чи міжособистісного спілкування.

Риторичні вміння Л. Горобець розуміє як «уміння усвідомлено впливати на аудиторію за допомогою мовлення», «уміння, що сприяють розвиткові та формуванню усвідомленого ефективного мовленнєвого впливу на людину під час міжособистісного, групового і колективного спілкування» [7].

Такий поділ умотивований тим, що текстові уміння є базовими для жанрових, а риторичні акумулюють текстові й жанрові та є складником видової дефініції «комунікативно-мовленнєві вміння» [7].

У наш час складно уявити сучасного фахівця будь-якої галузі, який не вміє конструктивно вести діалог, знаходити, аналізувати та оприлюднювати важливу інформацію, грамотно спілкуватися з колегами. Тому уроки практичної риторики стануть в нагоді старшокласникам та допоможуть оволодіти навичками спілкування у різних ситуаціях.

В основі формування риторичних умінь лежить текст. Риторичний текст є одним із засобів формування риторичних умінь школярів. Текстом називається сукупність речень (кількох чи багатьох), які послідовно об'єднані за змістом і побудовані відповідно до правил певної мовної системи. Він виступає засобом відтворення зв'язного мовлення, тобто висловлювання, частини якого пов'язані між собою темою, основною думкою і структурою.

За визначенням Н. Болотнової, текстом є «мовленнєвий твір, концептуально зумовлений (тобто такий, що має концепцію, ідею) і комунікативно орієнтований у межах певної сфери спілкування, що має інформативно-сміслову і прагматичну сутність (вона може бути і нульовою)»

[20].

Як свідчить педагогічна практика, для формування риторичних умінь необхідно пробуджувати в учнів інтерес до самостійної роботи над текстами відомих ораторів.

Зазвичай текст показує життєву позицію людини, її освіченість, виховання, настрої, думки [20]. Саме вибір теми часто є показником здібностей, освіченості, інтелекту. Зміст тексту яскраво репрезентує особистісні риси автора, його життєвий досвід.

На уроках української мови під час роботи з риторичними текстами необхідно враховувати різницю між письмовим і усним мовленням. Структура письмового тексту вибудована у визначеному порядку, що й забезпечує зв'язність, цільність, завершеність речень. В усному мовленні унаслідок використання таких прийомів, як інверсія, синтаксична конструкція втрачає свою цілісність і порушується навіть очевидний зв'язок [20]. Щоб спілкування було повноцінним, потрібно мати необхідний словниковий запас та вміти правильно будувати висловлювання. Культура мовлення кожної особистості залежить від свідомого ставлення до написаного та виголошеного тексту.

Отже, сучасність потребує формування такої особистості, яка б могла вправно володіти отриманою інформацією, вміла правильно будувати свої висловлювання відповідно до ситуації спілкування. Проаналізувавши наукову та періодичну літературу з теми, можемо зробити висновок, зараз постала гостра потреба розглядати риторичні вміння не лише як комунікативні, а й як окремий предмет дослідження. Під поняттям «риторичні вміння» розуміємо, як вміння усвідомлено впливати на аудиторію за допомогою мовлення та вміння, які сприяють розвиткові усвідомленого ефективного мовленнєвого впливу на людину під час спілкування. До риторичних умінь учнів відносимо: самостійну підготовку до публічного виступу, вміння будувати змістовні та логічні риторичні тексти, вміння доречно підбирати виражальні засоби, вміння слухати співрозмовника, вміння дотримуватися правил етикету.

1.2. УМОВИ ФОРМУВАННЯ РИТОРИЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ УЧНІВ НА УРОКАХ УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ

Сучасна школа має мету – виховати особистість, здатну до життєтворчої діяльності. Така особистість зможе правильно обрати свій життєвий шлях; постійно буде прагнути до самовдосконалення та саморозвитку, що сприятиме успіху та кар'єрним досягненням у подальшому. У сучасному світі до діяльності людини ставляться високі вимоги, конкурентоспроможною може бути лише компетентна особистість [14].

У проаналізованих наукових працях риторичну компетентність трактують як:

- конкретну мовленнєву поведінку та невід'ємну частину комунікативної компетентності (О. Бабкіна);
- найвищий рівень комунікативної компетентності, що забезпечує риторичну діяльність людини як здатність створювати, виголошувати текст відповідно до мети та ситуації (Л. Горобець);
- уміння планувати свою мовленнєву поведінку, здатність самостійно користуватися правилами етикету; володіння експресивними, емоційними, логічними засобами мови та здатність спрямовувати ці якості на досягнення запланованого результату (Н. Отводенко);

На думку О. Голуб та О. Кучерук, досліджуване поняття – це, перш за все, здатність мовця використовувати риторичні знання, уміння та досвід задля гармонійної взаємодії всіх видів спілкування, утвердження морально-етичних ідеалів суспільства.

Учитель має організувати так навчальну діяльність, щоб кожен з учнів відчув успіх. Адже саме невдачі в навчанні та критика призводять до того, що учень втрачає віру в себе та свої можливості.

Ян Амос Коменський говорив, що праця школяра повинна стати джерелом розумового задоволення і душевної радості. З того часу не було

жодного педагога чи психолога, який не вважав би за необхідне, щоб дитина відчула, навчання – це радість, а не лише обов'язок, навчатись можна із захопленням та задоволенням, а не тільки тому що це потрібно.

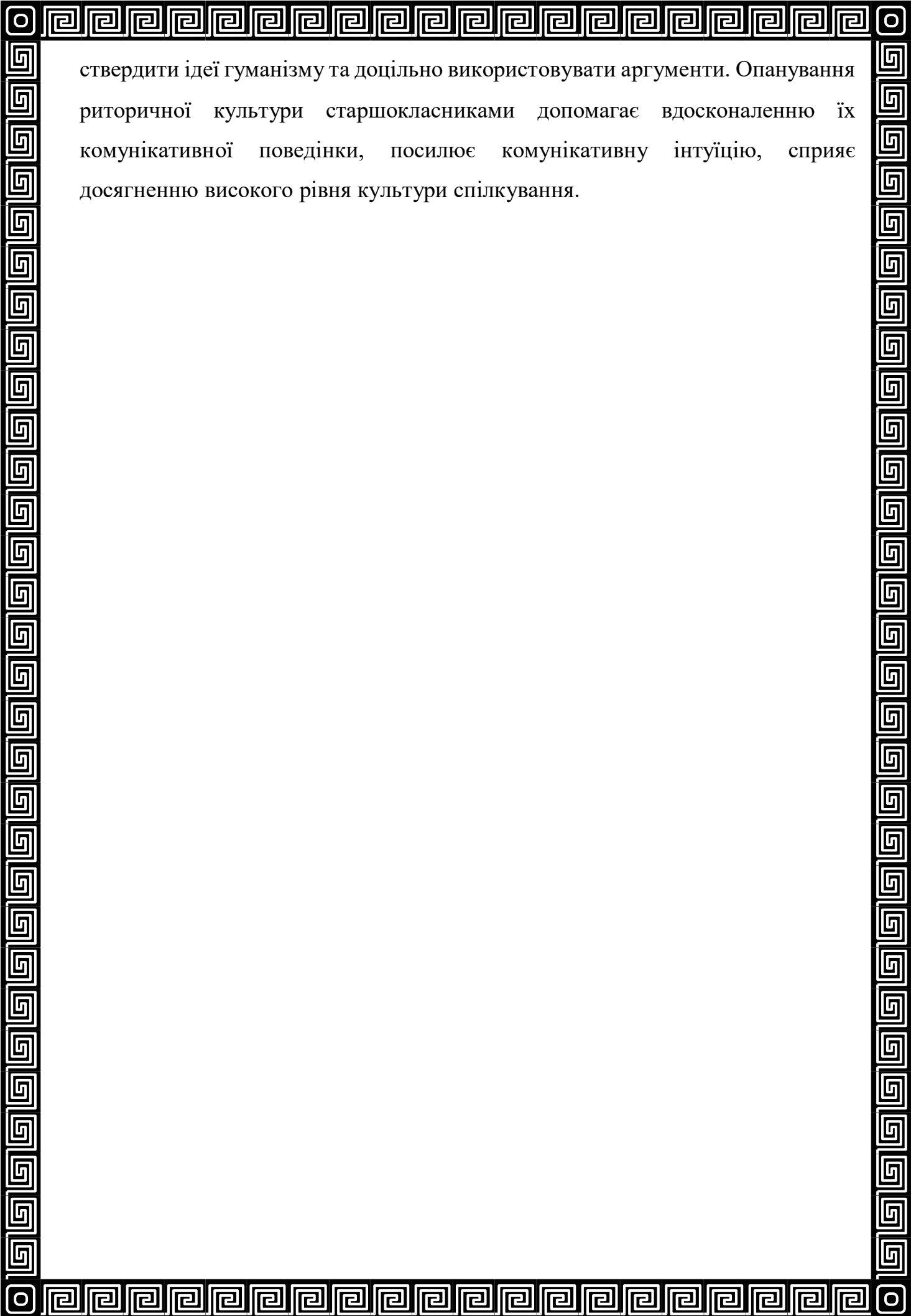
Фундамент культури мовлення, мислення та спілкування, розвиток творчого мислення та комунікативних здібностей закладається в шкільному віці. Головним інструментом, за допомогою якого учні встановлюють контакт з оточенням, є мовленнєвий розвиток, завдяки якому відбувається їх соціалізація.

Висока риторична культура залежить не лише від дотримання стандартів і правил літературної мови, а й від уміння користуватися виражальними засобами, від звички брати до уваги мовленнєву ситуацію [3].

Формування навичок культури спілкування не повинно обмежуватись виконанням вправ і завдань під час уроків практичної риторики, розвивати і вдосконалювати культуру мовлення старшокласників потрібно протягом вивчення всього курсу української мови.

Найефективніший шлях вироблення риторичних навичок старшокласника – це встановлення та підтримання мовних контактів. Чим більша різноманітність їх та частота в системі освіти, то більше шансів для вдосконалення риторичних здібностей старшокласників. Важливе місце у формуванні риторичної культури школярів посідають навчальні комунікативно-риторичні завдання, спрямовані на розвиток і вдосконалення логічного й творчого мислення, техніки переконливого мовлення, уміння доцільно застосовувати виражальні засоби, відповідальність при виборі риторичних прийомів, здійснення саморегуляції мовленнєвої діяльності відповідно до особливостей комунікативної ситуації. Володіння риторичною культурою допомагає бути впевненими за будь-якої життєвої ситуації.

Завдяки навичкам риторичної культури мовець може ефективно спілкуватися, організувати та креативно скерувати свою мисленнєво-мовленнєву діяльність на засадах двох взаємопов'язаних риторичних постулатів – доброзичливо ставитися до слухачів і своїм виступом прагнути



ствердити ідеї гуманізму та доцільно використовувати аргументи. Опанування риторичної культури старшокласниками допомагає вдосконаленню їх комунікативної поведінки, посилює комунікативну інтуїцію, сприяє досягненню високого рівня культури спілкування.

РОЗДІЛ II. МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ УЧНІВ НА УРОКАХ УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ ШЛЯХОМ РОЗВИТКУ РИТОРИЧНИХ УМІНЬ

2.1. Методичні аспекти формування риторичних умінь учнів

Виховання культури мови – це розвиток чуття мови у процесі пізнання найкращих художньо-естетичних зразків, засвоєння культурно-мовних традицій народу. У навчальних закладах культура мови оцінюється з урахуванням точності, виразності, стилістичної правильності висловлювання, майстерності мовця у використанні афоризмів, лексичних та граматичних синонімів [13].

Для покращення ораторської промови, діалогу чи бесіди існують синтаксичні засоби увиразнення мови – риторичні питання, різноманітні форми діалогізації мови, звертання до аудиторії, які додають емоційності, жвавості, невимушеності, підсилюють інтерес слухачів [13].

Діалог (від грецького розмова, бесіда) – форма мови, що складається з регулярного обміну висловлюваннями-репліками, на мовний склад яких взаємно впливає безпосереднє сприйняття мовленнєвої діяльності мовців. Основною одиницею діалогу є діалогічне єдність – смислове (тематичне) об'єднання кількох реплік, що представляє собою обмін думками, висловлюваннями, кожний наступний з яких залежить від попереднього [15].

Навчальний діалог є своєрідною формою спілкування учасників педагогічного процесу за умов навчальної ситуації, під час якої відбувається обмін інформацією між учасниками.

Завдання вчителя під час навчального діалогу оптимізувати процес розв'язання учнями поставленого навчального завдання шляхом керівництва їхньою діяльністю, та створити відповідні умови для стимулювання інтелектуального розвитку старшокласників.

Діалогічна мова – це процес безпосереднього мовного спілкування, який характеризується репліками двох або більшої кількості осіб, які по черзі змінюють одна одну. З огляду на те, що у діалогічній мові обмін репліками

відбувається швидко, то однією з важливих особливостей діалогічного мовлення є спонтанність, оскільки структура та зміст розмови залежать від співрозмовників та вимагають від них високої ерудованості [18].

Як і будь-яка форма усного мовлення, діалогічна мова характеризується емоційністю та мотиваційною забезпеченістю (причому мотиви співрозмовників можуть не збігатися, що визначає сам процес і результат спілкування). [12].

Основною метою учасників спілкування є підтримка мовної взаємодії, під час якої співрозмовники створюють різноманітні за функціонально-комунікативним призначенням мовні акти. Діалогічна єдність формується завдяки зв'язку різноманітних реплік. У деяких випадках вона будується за рахунок реплік, які є реакцією не на попередню репліку співрозмовника, а на ситуацію загалом.

У діалогічній мові учасники діалогу в конкретній мовленнєвій ситуації використовують мінімум словесних або вербальних засобів, подають інформацію не словесно, а за рахунок невербальних засобів спілкування – інтонації, міміки, рухів, жестів. Наприклад, йдучи на прийом до директора, співробітник не буде звертатися до секретаря з питанням *«Іван Михайлович, директор нашої школи, знаходиться зараз у себе в кабінеті?»*, а може обмежитися кивком голови у напрямку до дверей кабінету і реплікою *«У себе?»*. При письмовому відтворенні діалогу така ситуація обов'язково буде розгорнутою, автор використає позначення у вигляді ремарки, коментаря [18].

В основі діалогу лежить репліка, вона є елементарною структурною одиницею діалогічного мовлення. Але вихідною структурною одиницею прийнято вважати діалогічну єдність, утворену парою реплік, одна з яких – репліка-стимул, інша – репліка-реакція. Способи поєднання реплік можуть бути різними, вони лежать в основі функціональної типології діалогічних єдностей [15]:

– питання – відповідь;

- питання – контр-запитання;
- повідомлення – питання;
- повідомлення – повідомлення у відповідь;
- запрошення (прохання) – згода (незгода);
- повідомлення (наказ, прохання) – емоційна реакція;
- повідомлення – прохання.

Дані типи діалогічної єдності визначають типи діалогів, основними з них, що вивчаються в школі, є [11]:

- діалог – односторонній;
- діалог – двосторонній;
- діалог – обмін думками;
- діалог – волевиявлення.

Вищий рівень володіння діалогічною промовою передбачає ведення невимушеної і різноманітної в структурному плані бесіди, парної чи групової. У методиці виділяють вільні і стандартні діалоги (діалоги етикетного характеру). Останні обслуговують типові ситуації з чітко закріпленими ролями (покупець – продавець, лікар – хворий і т. п.) і припускають присутність стереотипного мовного матеріалу. Згідно з програмою навчання української мови, учні повинні оволодіти вмінням брати участь у спілкуванні з метою обміну інформацією, спонукати співрозмовника до виконання певної діяльності у зв'язку з запропонованою ситуацією спілкування, тобто володіти всіма типами мікродіалогів. Досягнення даної мети вимагає рішення таких задач, як навчання реплікування (стимулювання та реагування), а також розгортання однієї з реплік у зв'язне висловлювання. Ці уміння складають психологічний компонент змісту навчання діалогічного мовлення [18].

Лінгвістичний компонент змісту навчання діалогічної діяльності включає в себе: ситуативні кліше, стандартні етикетні формули, які є характерними для діалогічного мовлення, репліки-спонукання, репліки-реакції, типові діалогічні єдності до діалогів-зразків, відібраних у відповідності до ситуації, сфери спілкування і тематики програми навчання.

Для того щоб навчальне завдання, поставлене вчителем, могло сприяти появі навчального діалогу, воно повинно виступити як його точка зору, особиста позиція, яка стимулює дітей до творчості. Щоб забезпечити розуміння викладеного матеріалу, педагог повинен розкрити не тільки значення елемента змісту освіти, а й його зміст у контексті з іншими елементами соціального досвіду. Навчання, таким чином, є видом комунікації, викладач і учень виступають комунікантами діалогічного відношення «викладач – учень». Вчитель повинен враховувати, що кожен учень має свою позицію по відношенню до вчителя.

Професійне завдання вчителя – допомогти дитині побачити в загальній проблемі той унікальний поворот, який стикається з особистими проблемами і роздумами учня. Він не повинен заважати процесу визначення навчальних проблем, не повинен перешкоджати постановці учнями нових проблем на уроці [16].

Основною метою навчання правильному говорінню є розвиток у старшокласників здатності здійснювати усне мовне спілкування в різноманітних комунікативних ситуаціях.

Учні старшої школи повинні вміти легко переходити в розмові на нову тему, використовуючи мовні засоби з урахуванням ситуації спілкування. Недостатня швидкість, випадкові неточності і неадекватне використання мовних засобів не повинні перешкоджати природному мовному спілкуванню.

Для того, щоб вести діалог на уроці, необхідно вміння активно спілкуватися, для цього особливе значення мають:

- здатність вступати в спілкування, згортати його і відновлювати;
- здатність проводити стратегічну лінію у спілкуванні;
- здатність обліку кожного разу нових (іноді відразу декількох) співрозмовників, зміна ролей партнерів, або спрямованості спілкування;
- здатність прогнозування поведінки співрозмовника відповідно тієї чи іншої ситуації [16].

При навчанні діалогічному мовленню потрібно брати до уваги психологічні та лінгвістичні особливості цього виду мовленнєвої діяльності. Основними психологічними характеристиками є ситуативність, спонтанність, двосторонній характер спілкування, зверненість, емоційне забарвлення.

Позитивна характеристика використання діалогів на уроках для формування усномовних умінь та комунікативної грамотності учнів:

- учні говорять переважну частину уроку. Учитель лише направляє і моделює різні форми мовної взаємодії.
- усі учні беруть рівну участь у спілкуванні. Учитель не допускає монополізації уваги та навчального часу групою найбільш розкутих і просунутих учнів, залучає до спілкування і сором'язливих.
- учні хочуть говорити. Рівень мотивації на уроці дуже високий завдяки використанню різних джерел створення мотивації.
- мовний рівень відповідає реальним можливостям даної групи [19].

2.2. Методичні рекомендації щодо формування та розвитку риторичних умінь старшокласників

На основі проведених досліджень розроблені методичні рекомендації, які будуть сприяти формуванню риторичних умінь і навичок старшокласників під час уроків української мови. Запропонована мною система вправ та завдань спрямована на формування та розвиток риторичних і комунікативних умінь учнів. Потреби в таких методичних порадах зумовлені низкою чинників, а саме:

- прогалинами у знаннях учнів;
- недостатнім словниковим запасом у школярів;
- складнощами при підтвердженні власної думки;
- невмінням стежити за своєю культурою мовлення.

Звертаючи увагу на перераховані чинники, вчитель повинен урахувати рівень сформованості психічних процесів, мовної та риторичної компетентності учнів, щоб під час добору методів та прийомів навчання опиратися на них. Педагог не повинен забувати про те, що під час вивчення риторики старшокласники удосконалюють себе як носіїв мови.

Система вправ та завдань розроблена за принципом доступності, тобто в послідовності від простого до складного, що дає змогу реалізувати особистісно-орієнтований підхід та залучати до роботи на уроці учнів з різним рівнем знань та здібностей.

Підготовчі вправи мають теоретичне спрямування, передбачають залучення аналітико-синтетичних умінь:

1. Уявіть, що вам потрібно виступити перед незнайомою аудиторією. Доберіть варіанти звернень до аудиторії, перед якою ви повинні виступити.
2. Оберіть одну із запропонованих тему для виступу. Продумайте, яким чином підготувати аудиторію до її сприймання.
 - «Якого оратора слухають»;
 - «Особливості спілкування підлітків»;
 - «Голос – інструмент оратора».

Тренувальні вправи покликані допомагати активізувати мислення, пам'ять, увагу учнів, удосконалювати уміння й навички:

1. Вправа «Досконале мовлення».

Прочитайте скоромовки та відпрацюйте вимову різних звуків.

Вовк-вовцюг вівцю волік. Вова вовку – вила в бік. Як завив же вовк-вовцюг, миттю випустив вівцю.

Кіндрат в брід брів – зустрів бобрів, зустрів бобрів – бобри у рів. Кіндрат добрів – змокрів до брів.

Бук бундючивсь перед дубом, тряс над дубом бурим чубом. Дуб пригнув до чуба бука. Буде букові наука.

Галасливі тави й талки в гусенят взяли скакалки. Гусенята їм телгочуть, що й вони скакати хочуть.

2. Вправа «Голосові каруселі».

Надайте відповідного інтонаційного забарвлення кожній ситуації.

- *Я голодний як вовк.*
- *Цей день неперевершений!*
- *Це найгірша ситуація у моєму житті.*
- *Якби ви бачили її очі в цю мить!...*
- *Літо. Зупинись!*

3. Вас запросили на зустріч з улюбленим письменником.

Підготуйте

оригінальні запитання, які б ви хотіли поставити гостеві.

4. У парах продумайте ситуації і зверніться із запитаннями до

різних людей: незнайомого чоловіка на вулиці, однокласника в бібліотеці, бабусі в громадському транспорті, сусіда по парті, молодих людей у незнайомому місті, екскурсовода в музеї, касира в кінотеатрі.

Коли учні оволоділи риторичними знаннями, закріпили уміння й навички за допомогою попередніх вправ, можна поступово переходити до створення власних висловлювань, промов, виступів.

Творчі завдання допомагають старшокласникам реалізувати себе, мотивують їх до продуктивної діяльності, створення оригінальних висловлень.

1. *Розіграйте ситуацію знайомства під час відпочинку на канікулах в іншому місті. Спробуйте дізнатися один про одного якнайбільше, добирайте цікаві запитання, які б стимулювали незнайому вам людину розповісти про себе.*

2. *Уявіть себе кандидатом в президенти школи. Підготуйте такий виступ, який би зацікавив учнівську аудиторію. Будьте готові вступити в діалог з «виборцями» та відповісти на їх запитання.*

4. *Продекламуйте уривок з улюбленого твору, використовуючи можливості голосу та інші невербальні засоби.*

Аналітичні вправи посідають важливе місце в навчальному процесі, тому що забезпечують на практиці реалізацію багатьох принципів навчання мови.

1. *Доповніть пам'ятку оратора-початківця своїми порадами.*

Пам'ятка оратора-початківця

- *Ретельно готуйтеся до кожного виступу.*
- *Тренуйтеся напередодні виступу.*
- *Заздалегідь проаналізуйте аудиторію, перед якою вам доведеться виступати...*

2. *З художньої літератури підберіть та випишіть компліменти, які роблять один одному герої. Проаналізуйте комунікативну ситуацію, яка цьому сприяла.*

3. *Поміркуйте, якими б словами ви заспокоїли свого співрозмовника в таких ситуаціях:*

- *друг одержав незадовільну оцінку з математики;*
- *сестра змушена відмінити омріяну поїздку в Англію;*

- *сусід загубив ключі від квартири;*
- *у подруги захворіла бабуся;*
- *мама погано себе почуває;*
- *поразка брата у спортивних змаганнях;*
- *однокласник добре підготувався до уроку, але його не запитали.*

Важливим елементом освітнього процесу є мотиваційна сфера, тому вчитель повинен створити такі умови, за яких школярі усвідомлять важливість риторичних умінь і навичок. Наприклад, рекомендуємо використовувати рольові ігри з метою створення різних комунікативних ситуацій. Які відповідають інтересам та потребам старшокласників.

Крім того, пропоную застосовувати різноманітні інтерактивні технології. Процес організації інтерактивного навчання потрібно починати з простих видів роботи, поступово удосконалюючи їх. Ефективними **інтерактивні вправи** будуть як на початку уроку, під час мотивації навчальної діяльності, так і наприкінці уроку під час рефлексії.

1. *Інтерактивна вправа «Мікрофон»* (етап мотивації діяльнос навчальної

Поміркуйте, представникам яких професій володіння ораторським мистецтвом вкрай потрібне, як показник високого рівня кваліфікації. Свою відповідь аргументуйте кількома реченнями.

2. *Інтерактивна вправа «Мікрофон»* (етап мотивації діяльнос навчальної

Поміркуйте та по черзі назвіть найважливіші складники ораторської майстерності.

3. *Бесіда:*

- *Сьогодні на уроці мене зацікавило...*
- *До оратора висувають такі вимоги, як... –*
- *Рисами гарного оратора є...*
- *У подальшому, я вважаю, мені знадобляться знання з риторики, тому що...*

Тренінги та рольові ігри мають найбільший дидактичний потенціал і сприяють кращому формуванню риторичних умінь і навичок, але на їх підготовку потрібно значно більше часу.

1. Вправа «Хвилинка культури».

Спрогнозуйте вашу реакцію, дотримуйтесь формул етикету.

Розіграйте діалог в парах.

Ситуація 1. *Уявіть, що ви прийшли в кафе й замовили каву без молока, але офіціант переплутав і приніс вам каву з молоком. Як ви будете вирішувати цю проблему?*

Ситуація 2. *Ви прийшли до бібліотеки за книгою, яка вкрай потрібна вам для підготовки реферату, але перед вами останній екземпляр віддають учневі з паралельного класу. Поміркуйте, як ви вирішите це питання, спробуйте домовитися зі школярем про роботу разом або розподіліть час користування книгою.*

2. Вправа «Письменники»

Робота в групах. Складіть текст, у якому б усі слова починалися на одну літеру. Учні можуть самостійно обрати одну літеру з алфавіту і створити твір або взяти запропоновану вчителем тему. Наприклад, оповідання «Моя мова», жартівливу історію «Приємні пригоди», детективну розповідь «Таємниця твого літа» та інші.

3. Вправа «Критик».

Розіграйте діалог-інтерв'ю між кінокритиком чи літературним критиком та журналістом. Порекоменуйте, або навпаки, відмовте аудиторію від прочитання певної книги чи перегляду фільму. Наводьте переконливі аргументи та ставте коректні запитання.

Підвищує показники риторичних умінь та навичок використання **інноваційно-комунікаційних технологій** на уроках. Можна запропонувати учням ознайомитися зі зразками промов різних ораторів, переглянути уривки відео з різними виступами тощо.

1. *Вдома підготуйте промову на обрану вами тему. Зніміть свій*

виступ на відео та потім зробіть детальний аналіз. Зверніть увагу, над чим потрібно попрацювати. Розробіть свій план роботи над удосконаленням ораторської майстерності.

2. Уявіть себе популярним блогером. Підготуйте інформацію до однієї з тем, використовуйте технічні засоби, користуйтеся сучасною пресою при підготовці.

«Суспільство – це я»; «Права свої знай – та про обов'язки не забувай», «Мас-медіа: користь і шкода для сучасного суспільства».

3. Перегляньте сюжети телевізійних новин на декількох каналах. Проаналізуйте виступи журналістів, выпишіть зразки помилок, яких припускалися журналісти. Підготуйте поради для сучасного журналіста, оформіть буклет.

Отже, розроблена система вправ (підготовчі, тренувальні, аналітичні, творчі, інтерактивні, тренінги, рольові ігри тощо), застосовані методи й технології спрямовані на розвиток риторичних умінь і навичок старшокласників. Знання з риторики стануть у нагоді учням у подальшому житті під час становлення їх як особистості, свідомого громадянина, професіонала своєї справи.

ВИСНОВКИ

Метою роботи було дослідити та оцінити різні методики формування риторичних умінь учнів старшої школи на уроках української мови.

Процес становлення риторики як науки триває не одне десятиліття. У роботі розглянуто погляди різних науковців стосовно ролі і значення практичної риторики в шкільному курсі української мови. З'ясовано поняття «риторична культура», «риторичні вміння» та пов'язані з ними ключові терміни, які ґрунтуються на теорії класичної риторики, а також є наскрізними в процесі вивчення української мови.

Виявлено тісний зв'язок психології та риторики, що передбачає урахування психологічних особливостей учнів під час формування риторичних умінь і навичок. Саме рівень сформованості психічних процесів впливає на успішність реалізації завдань практичної риторики під час освітнього процесу у старшій школі.

З'ясовано дидактичні основи формування риторичних умінь і навичок, які посідають важливе місце у системі навчання української мови, тісно пов'язані з мовною та мовленнєвою компетентностями.

Зауважено на тому, що формування риторичних умінь і навичок відбувається не тільки у старших класах, а набагато раніше, починаючи з початкової та середньої школи, і не обмежується лише уроками з вивчення мови. Риторизація освіти сприяє практичному й творчому застосуванню здобутих знань про літературну мову під час професійного становлення кожної особистості, що відповідає стратегії освітнього процесу у старших класах, яка має не тільки узагальнити та систематизувати знання, підготувати до складання іспитів, але й виховати свідомого громадянина України.

Для створення умов активного формування в учнів риторичних умінь варто використовувати дидактичні ігри, застосовувати різноманітні інтерактивні технології для поживлення освітнього процесу. Крім того,

доведено, що показники якості риторичних умінь і навичок підвищує використання інформаційно-комунікаційних технологій. Сучасні технології дають можливість учням самостійно створити супроводжуючі матеріали до виступу.

Отже, навчання діалогу має незамінний виховний вплив, бо сама форма діалогічного спілкування передбачає повагу до мовця як у формі звернення до нього, так і в реакції на висловлювання, у вираженні згоди або незгоди з точкою зору учасників діалогу. Нами помічено, що в процесі діалогу в учнів розвиваються не тільки фонетичні, але і лексичні та граматичні навички, що сприяє більш інтенсивному і продуктивному вивченню української мови.

Використані в практичному експерименті діалоги на тему «Українська мова»

Діалоги розроблені з використанням методик, описаних в теоретичній частині роботи та містять елементи стимуляції роботи уяви учнів шляхом рольового діалогу. Використані імена в діалогах потрібно не змінювати, це додасть фантазійності та непередбачуваності в діалозі. Діалоги наведені з ознайомчою метою. Напрямок діалогу може різко змінюватись, відповідно до інтелектуальних та уявних можливостей учнів. Це підвищить отриманий бал кожним учнем.

Діалог 1

– Добридень, бабусечко!

– Добридень, онучко! Як успіхи в школі?

– Дуже добре! Отримала сьогодні “одинадцять” з української мови!

– А що ви сьогодні вивчали?

– Ми читали текст про природу, робили за ним вправи. Там розповідалося про ліс, звірів, гриби та ягоди тощо! А як твоє здоров’я, бабусю?

– Вже краще, ніж було. Ось, бачиш, скляні банки на полиці стоять?

– Так, звичайно

– Там різноманітне варення, щоб взимку в нас були вітаміни. Здоров’я потрібно зміцнювати правильним харчуванням. Бачиш, на кожній баночці намальована ягідка?

– Так, ось це, наприклад, малина.

– А ось ця ягідка як називається українською мовою?

– Я знаю! Це полуниця! А це – лісова суниця! А цю ягідку ми якраз сьогодні вивчали – це чорниця!

– Так, її вживання дуже корисне для очей... А таку ягідку ти знаєш?

– Здається, я бачу калину... А в наступній баночці... Як же вона називається? ... Клюква...

- Не клюква, а журавлина. Ви сьогодні не вивчали її?
- Ні... Але я її запам'ятаю! Бабусю, як багато різних смачних ягідок у нас росте! І які гарні слова їх позначають! Яка багата наша українська мова!
- Добре, дитинко, будеш їсти взимку смачне варення та згадувати багатство рідної мови. А ось цю блакитну ягідку в останній баночці, ти, онучко точно не знаєш. Це рідкісна ягідка. Називається лохиною. Піду приготую нам чаю з варенням. Тобі з яким?
- З суничками, будь ласка! Я зараз прийду, бабусю!
- Чекаю до столу! [8]

Діалог 2

- Аню, ти зараз не нічим не зайнята?
- Та ні, зараз же перерва! Ти хочеш щось спитати, Михайлику?
- Так, хочу. Я бачу в тебе на парті якусь книжку про українську мову. Що там такого цікавого?
- В цій книжці перераховані основні види помилок, які люди роблять в українській мові. Тобто ті слова, які вони говорять неправильно.
- Я щось не зрозумів. Як це – говорять неправильно?
- Наприклад, я скажу: «він не говорить на українській мові». А правильно буде в такому разі казати: «він не говорить українською мовою». Або «він не володіє українською мовою».
- І де ж тут помилка? «На українській мові» – це також правильно. Мій батько говорить саме так.
- Але ж це діалектна форма, а літературна мова визнає тільки «українською мовою».
- А що це є в твоїй книзі?
- Багато різних прикладів. Правильно вживати «торговельний центр» замість «торгівельний», «домагатися успіху» замість «добиватися», «стежити за тобою» замість «слідкувати»...

- Слухай, Аню, навіщо тобі взагалі ця книжка? Чи тобі не все одно, яке слово вживати?

- Я вважаю, що людина має користуватися мовою грамотно та літературно.

- Аню, мені здається, ти даремно втрачаєш час на цю дурну книжку. Може, краще підеш подивишся новий Сергієвій I Pod? Оце справжня річ! Прогрес науки! І коштує – ого-го!

- Залюбки піду подивлюся, це теж цікаво. Але мова мене теж цікавить не менше. До того ж я планую брати участь у Всеукраїнському конкурсі з української мови. І мені треба підготуватися.

- Ну, якщо ти вигрєш за це приз, тоді, може, і є причини сидіти над книгою... Але це не для мене! То я пішов! Приєднуйся до нас!

-Добре, але спершу дочитаю приклад! [8]

КОНСПЕКТ УРОКІВ (2 уроки)

Тема: Телефонна розмова як один із видів усного ділового мовлення. Лист електронною поштою і по мобільному телефону (sms). Основні вимоги до культури спілкування по телефону і в інтернеті.

Мета:

- узагальнити й систематизувати знання учнів про види сучасного ділового спілкування, особливості телефонної розмови, основні вимоги до культури спілкування;
- удосконалювати вміння й навички спілкуватися по телефону і в Інтернеті з дотриманням правил мовленнєвого етикету;
- розвивати комунікативно-мовленнєві вміння, критичне мислення, творчі здібності;
- виховувати культуру спілкування.

Хід уроку

I. Мотиваційна бесіда.

- Прочитайте вирази відомих людей та прислів'я.
- Що їх об'єднує?
- Сформулюйте тему й мету уроку.

Телефонна розмова знаходиться на межі мистецтва і життя. Це розмова не з людиною, а з образом, який виникає в тебе, коли ти її слухаєш (Андре Моруа).

Телефонні розмови тому такі невимушені й дружні, що співрозмовники не бачать один одного (Леопольд Новак).

Перевага Інтернету: він з'єднує людей, що знаходяться далеко.

Що написано пером, не вивезеш і волом.

Не пиши, що знаєш, а знай, що пишеш.

Писати – не язиком чесати.

Не пером пишуть, а умом.

II. Вхідний контроль.

Робота в мікрогрупах. Обговорення і представлення відповіді.

1 група.

- У чому полягають переваги і недоліки телефонної розмови і спілкування по Інтернету порівняно з «живим» спілкуванням?

2 група

- Пригадайте, що вам відомо про телефонну розмову? (Із чого потрібно розпочинати телефонну розмову? Як правильно відповісти на телефонний дзвінок? Як правильно відповісти особі, яка телефонує, якщо абонент відсутній? Назвіть етапи підготовки до проведення телефонної розмови за ініціативи того, хто телефонує.

3 група

- Що вам відомо про спілкування через Інтернет?

III. Вивчення нового матеріалу.

Робота з роздатковим матеріалом у мікрогрупах. Після опрацювання матеріалу кожна група укладає пам'ятку.

1 група.

Правила спілкування в Інтернеті

Необхідно відзначити ряд характерних особливостей комунікації за допомогою комп'ютерних мереж. По-перше, можливість одночасного спілкування великої кількості людей, що знаходяться в різних частинах світу, і, отже, живуть у різних культурах, по-друге, неможливість використання більшої частини невербальних засобів комунікації і самопрезентації, по-третє, збіднення емоційного компоненту спілкування; і, по-четверте, анонімність і зниження психологічного ризику в процесі спілкування. Зазначені характеристики приводять до вироблення нових форм і стилів взаємодії і виникнення своєрідного Інтернет-етикету.

Спілкування за допомогою електронної пошти, як і будь-який інший вид комунікації, має свої вимоги та канони. Ось найважливіші з них.

Не забувайте давати назву своїм листам. Зверніть увагу, — поруч із рядочком «Адресат» відведено окремий рядок «Тема», де варто в кількох словах викладати основну думку повідомлення. Уникайте безглузких назв! Не бажано, наприклад, іменувати тему на кшталт: «Олексію», — адресат і так здогадається, що лист для нього, якщо він прийшов на його скриньку.

Намагайтеся, щоб розміри та форма листа відповідали його призначенню.

Якщо вас попросили просто дати відповідь на конкретне запитання, зробіть це без зайвої лірики, без трьох абзаців вступу і восьми — висновку. Тримайтеся щонайближче до вказаної теми. Якщо виникне бажання повідомити адресату щось абсолютно інше, зробіть це окремим листом.

Не думайте, що в Інтернет не потрібні слова ввічливості та вимоги правопису, виходячи з твердження: «Електронна пошта — швидкий та динамічний вид спілкування». Частка «не», написана разом із дієсловом в E-mail, як і в звичайному листі, може викликати в одержувача іронічну посмішку, а відсутність привітання — обурення.

Уникайте написання листів під впливом емоцій! Потім можна дуже пошкодувати за гарячково відісланими рядками, однак послання з комп'ютерних нетрів уже не дістати, не повернути, не порвати, не спалити. Добре подумайте також, чи варто

повідомляти надто приватну, інтимну інформацію в електронному листі — можливо, це, все ж таки, не засіб для відвертості...

І нарешті, підпис — важлива частина будь-якого листа! Нехай він буде коротким, влучним, зарядженим позитивною енергією: «З повагою та найкращими побажаннями, Олена».

Не очікуйте, що на ваші послання відповідатимуть миттєво. Не ображайтеся, якщо відповідь затримуватиметься — трапляється різне. Проте слідкуйте за тим, щоб відписувати друзям вчасно.

Пам'ятайте, що E-mail — це все ж таки засіб зв'язку з живими людьми. Перед тим, як надіслати лист, перечитайте його уважно, поставте себе на місце одержувача.

Пам'ятайте про людину! Не забувайте, що навіть через посередництво мертвої Мережі та напханого електронікою комп'ютера ви спілкуєтеся з живою людиною, а часто - з багатьма людьми одночасно. Не дозволяйте одурманити себе атмосферою анонімності і всездозволеності - пам'ятайте, що на іншому кінці дроту така ж людина, як і ви. Складаючи електронне послання, уявіть, що все це говорите людині прямо в обличчя - і намагайтеся, щоб при цьому вам не було соромно за свої слова.

Дотримуйтесь у Мережі тими ж правилами, яким ви прямуєте в реальному житті. Порушення законів людського спілкування, моральних правил або норм суспільного життя Мережі, можливо, і пройде для вас щодо безкарним, але чи буде при цьому чиста ваша совість?

Намагайтеся виглядати гідно в очах своїх співрозмовників! Не економте свій час на "умовності" типу правил хорошого тону або, скажімо, правил граматики та орфографії. Навіть щирі компліменти втрачають у вазі і переконливості, будучи втіленими в граматично і орфографічно неправильною і помилковою формі.

Не нехуйте порадами знавців і діліться своїми знаннями з іншими! Будьте вдячні тим, хто витрачає свій час, відповідаючи на ваші питання. Але й самі, отримавши листа з питанням від іншого користувача, не поспішайте відправляти це послання в кошик для сміття, яким би безглуздим і наївним воно вам не здавалося.

Отже, при спілкуванні в Мережі слід уникати грубих, а особливо нецензурних виразів. Необхідно, пам'ятати, що написане вами можуть читати різні люди, в тому числі діти. Це також справедливо для будь-яких публічних висловлювань, в тому числі для текстів, які розміщені в гостьові книги і дошки оголошень, при написанні електронних листів, і особливо - при приміщенні текстових повідомлень у групи новин.

При роботі з групами новин потрібно пам'ятати, що у багатьох групах є модератори, тобто це люди, що стежать за порядком у конкретній групі. У випадку некоректної поведінки модератор має право не тільки попередити користувача, що порушив порядок, але і відключити його від групи, причому в деяких випадках модератор відключає цілий вузол (тобто сервер). Щоб уникнути цього необхідно уважно читати правила групи новин, щотижня публікуються модератором.

За правилами внутрішнього етикету будь-які листи повинні бути підписані. У підпис звичайно входить не тільки ім'я-прізвище, але і мережеві адреси - адреса e-mail і адресу домашньої веб-сторінки (при її наявності).

Отже, якщо всі користувачі Інтернету будуть дотримуватися таких правил поведінки при комунікації в Інтернеті, то таке спілкування стане простіше, дружелюбніше, приємніше, а головне результативніше.

2 група.

Спілкування по телефону

Розмову по телефону краще означити словом «телефонувати», ніж багатозначним в українській мові — «дзвонити». При спілкуванні по телефону враження про вас складається за тоном вашого голосу і вмінням коротко та ясно висловлювати свої думки, адже співрозмовник не бачить виразу вашого обличчя, міміки та жестикуляції.

Важливе значення у телефонній розмові має перше слово, що створює відповідний настрій. «Алло» — найкращий варіант відповіді міжнародного зразку. Слухавку краще піднімати між дзвінками, щоб не зіпсувати апарат, і класти її після розмови акуратно.

Коли спілкуються по телефону, то вітаються і прощаються навіть із незнайомими людьми. Обов'язково зробіть паузу, щоб і співрозмовник мав змогу привітатися з вами. Той, хто приймає телефонну розмову, повинен сказати, хто слухає. Той, хто телефонує, мусить, одержавши відповідь, зразу ж повідомити, хто говорить. Не відрекондовуються лише тоді, коли спілкуються з працівниками довідкових служб, магазинів тощо. Коли той, хто телефонує, забув назвати своє ім'я, можна запитати: «Вибачте, з ким я розмовляю?».

Ви вчините тактовно, якщо на початку телефонної розмови з'ясуєте, чи не завадили своїм дзвінком чомусь важливому.

Тривалість розмови та її завершення визначає той, хто зателефонував або старший за віком чи жінка. Якщо один зі співрозмовників поспішає, він може закінчити розмову достроково, але повинен обов'язково вибачитися, пояснити причину, чому він більше не може говорити, і, в разі необхідності, домовитися про час наступного зв'язку. Той, хто перервав розмову і переніс її на більш зручний час, як правило, поновлює її сам.

Номер чужого телефону без дозволу його володаря не дають. Це можна зробити лише в особливих випадках.

По можливості, не телефонуйте до 9-ї ранку у будній день, до 10-ї — у вихідний та після 22-ї години. Тим, у кого є малі діти, не варто телефонувати після 21-ї години. Тільки у випадках крайньої потреби користуються телефоном уночі.

Ділова телефонна бесіда

Ділова телефонна бесіда — це найшвидший діловий контакт, який вимагає особливого вміння. Уміння ділових людей вести спілкування і контактувати по телефону впливає на їхній особистий авторитет і на реноме фірми, організації, яку вони презентують.

Припускається, що на розмову припадає 3 хвилини:

- 1) взаємне представлення — 20±5 секунд;
- 2) уведення співрозмовника в курс справи — 40±5 секунд;
- 3) обговорення ситуації, проблеми — 100±5 секунд;
- 4) заключне резюме — 20±5 секунд.

Налаштуватися на позитивний тон. Намагатися прямо не перечити співрозмовникові, слухати його не перебиваючи. Уникати монотонності, періодично змінюючи тему й інтонацію розмови. Якщо співрозмовник чогось не розуміє, треба терпляче пояснити сказане. А наприкінці розмови уточнити перспективи розмови, висновки.

Основою успішної телефонної розмови є компетентність, тактовність, доброзичливість, володіння прийомами ведення бесіди, бажання швидко і ефективно

вирішити проблему або надати допомогу для її вирішення. Важливо щоб службова телефонна розмова велася у спокійному тоні і викликала позитивні емоції.

Якщо телефонуєте ви:

- насамперед привітайтеся, назвіть організацію, яку ви представляєте, а також своє прізвище, ім'я та по батькові. Зазвичай перші слова телефонної розмови сприймаються погано, а тому називайте своє прізвище та ім'я останнім — принаймні це буде почуто;

- якщо телефонуєте в устанovu чи незнайомій людині, слід запитати прізвище, ім'я та по батькові свого співрозмовника. Можете також повідомити, з ким саме ви хотіли б поговорити;

- якщо телефонуєте у важливій справі, запитайте спочатку, чи є у вашого співрозмовника достатньо часу для бесіди;

- попередньо напишіть перелік питань, котрі необхідно з'ясувати, і тримайте цей перелік перед очима упродовж усієї бесіди:

- не закінчуйте розмову першим: завжди закінчує розмову той, хто телефонує. Завершуючи розмову, неодмінно попрощайтеся, нетактовно класти слухавку, не дочекавшись останніх слів вашого співрозмовника;

- у разі досягнення важливих домовленостей згодом надішліть підтвердження листом або факсовим повідомленням.

Якщо телефонують вам:

- спробуйте якомога швидше зняти трубку й назвіть організацію, яку ви представляєте;

- у разі потреби занотуйте ім'я, прізвище та контактний телефон співрозмовника;

- розмовляйте тактовно, ввічливо: демонструйте розуміння сутності проблем того, хто телефонує;

- не кладіть несподівано трубку, навіть якщо розмова є нецікавою, нудною та надто тривалою для вас.

Не варто телефонувати в особистих справах зі службового телефону, а в службових справах недоречно телефонувати додому тій особі, котра має їх виконати (розв'язати). У разі, якщо вам телефонують на роботу в особистих справах, відповідайте, що ви неодмінно зателефонуєте після роботи.

Рекомендації

1. З'ясуйте свої навички слухати: ваші сильні сторони, недоліки в спілкуванні по телефону

2. Складіть перелік питань які ви маєте застосувати

3. Шукайте істину в словах співбесідника

4. Намагайтеся зрозуміти не тільки зміст слів але і почуття партнера

5. Слідкуйте за своїми невербальними жестами

6. Періодично повторяйте вислів співбесідника

7. Не перебивайте співрозмовника і уникайте поспішних висновків

8. Слухайте собі і не монополізуйте розмову

9. Пристосуйте темп мислення і мови

Основні правила спілкування по мобільному телефону

Сьогодні, коли кожен з нас має в себе в кишені невеликий мобільний телефон, який в будь-який момент може "поєднати" з людиною, яка знаходиться далеко, дуже гостро постає проблема правил спілкування по телефону.

Першим з цих правил виступає правильне і раціональне побудова розмови під час спілкування по мобільному телефону. Необхідно дуже економно підходити до спілкування по телефону. Якщо вже тобі так сильно хочеться вилити свою душу, візьми грошові витрати на себе і подзвони сама для спілкування. Звичайно, кращим виходом з цієї ситуації стане все та ж безлімітна форма зв'язку.

Відразу ж, як тільки ти додзвонишся до потрібного тобі абонента, не забудь привітатися, а в тому випадку, якщо ти дзвониш вперше і твій номер не занесений в записну книгу телефону друга, обов'язково представся. Після чого тобі необхідно поцікавитися, чи може в даний момент твій друг вести з тобою розмову. Якщо ж він зайнятий, тоді запитай, коли йому краще передзвонити, щоб він міг спокійно з тобою поспілкуватися, а ти не відривала його від справи.

Довгими розмовами по мобільному телефону ти можеш дратувати не тільки свого телефонного співрозмовника, а й тих, хто тебе оточує. Якщо у тебе задзвонив мобільний телефон, знаходишся в громадському транспорті, якщо це не настільки важливий дзвінок, попроси того, хто телефонує тобі людину, щоб він передзвонив тобі пізніше або пообіцяй, що, як тільки зможеш, передзвониш сам.

І пару слів про СМС-ки. У першу чергу намагайся завжди відповідати на "смс-ки" своїх друзів, які прийшли до тебе на телефон. Також не забудь користуватися спеціальними смайликами, за допомогою яких ти можеш показувати свої емоції і те, яке в тебе зараз настрої. Плюс до всього, з їх допомогою ти можеш показати свою реакцію на суть повідомлення, яке отримала від тієї чи іншої людини.

Ще важливо під час спілкування по мобільному телефону завжди пам'ятати про свою безпеку. Запитаєш, до чого це? Цікавим фактом у цій ситуації виступає той момент, що значна кількість дорожньо-транспортних пригод трапляється через неуважність, пов'язаної з розмовами за кермом. До речі, пішоходів це теж стосується.

3 група.

Етикет електронної пошти та поштових вкладень

Існує безліч способів віртуального спілкування. Це, передусім, форуми, чати, різноманітні конференції, електронна пошта, соціальні мережі он-лайн тощо. Використання технологій у будь-якій діяльності не відміння етичних норм поведінки, моральності окремої людини чи соціальної групи, що існують в суспільстві. Тому електронна комунікація буде ефективною, безпечною і дійсно людиною, якщо кожен з її учасників дотримуватиметься досить простих правил, що поступово сформувалися для кожного виду електронної комунікації.

Як і звичайна пошта, вона дозволяє звернутися до незнайомих осіб, але тільки один раз і без гарантій відповіді. Повторне звернення до незнайомої особи може розглядатися як спам. Виняток становлять службові звернення до посадових осіб за поштовою адресою організацій. Але й у цьому випадку треба стежити за тим, щоб повторні звернення були не занадто частими.

За особистою адресою електронної пошти можна звертатися тільки в тому випадку, якщо ця адреса отримана безпосередньо від респондента або була широко опублікована в пресі або в Мережі. Якщо адреса була отримана від третіх осіб, треба в одному з перших рядків повідомлення повідомити, звідки вона узята.

Повідомлення можна відправляти і вдень, і вночі, адресат прочитає його тоді, коли йому це буде зручно.

Неетично звертатися на службову адресу з особистими справами або за особистою адресою зі справами службовими. Стиль повідомлення завжди повинен бути конкретним. Це або запит, або відповідь на запит, або інформація. Якщо це запит, то стиль повинен бути таким, щоб кореспондент міг по можливості обійтися без розгорнутих відповідей. Ідеальний випадок, коли від нього вимагається відповісти «Так», «Ні» або «Поки що не знаю». Якщо це відповідь на запит, бажано зберегти у своїй відповіді текст вихідного повідомлення та давати свої відповіді паралельно до вихідних питань. Якщо інформаційне повідомлення, його варто зробити лаконічним та конкретним.

При зверненні до знайомих осіб допустимо використовувати поштові вкладення, але в тексті повідомлення має бути явно вказано, що саме пересилається і навіщо. У службовому листуванні термін підготовки відповіді визначається правилами роботи організації, а в особистому листуванні — правилами етикету.

В особисто-діловому спілкуванні і у відповідях на запити є гарне правило — розглядати електронну пошту, як відкладену телефонну розмову. У таких випадках відповідь треба дати протягом доби, не беручи до уваги вихідні дні.

В електронній пошті для передачі емоцій здавна прийнято використовувати спеціальні символічні образи — емотикони. Емотикони утворюються поєднанням звичайних клавіатурних символів. Розглядати їх слід, подумки повернувши зображення на 90°, тобто збоку. Наприклад,

- :-) – посмішка
- ;-) – лукава посмішка
- :-/ - іронія
- :-(- печаль
- :-x – мовчання (нема чого сказати)
- :-o – нудьга
- :-P – розіграш
- :-] – зла іронія, сарказм

Для того, щоб показати те, як сприймаються сумнівні і двозначні висловлювання, достатньо двох-трьох найпростіших емотиконів.

ПРО КУЛЬТУРУ ЕЛЕКТРОННОГО ЛИСТУВАННЯ

Як і в будь-якому іншому виді комунікацій, тут повинні бути дотримані правила ділової етики. Як би не звучало банально, стилістика, тональність, оформлення листів мають важливий вплив на успіх ваших ділових комунікацій. Не варто забувати о простих правилах електронного листування:

Потрібно користуватися механізмом копій, в тому числі і прихованих, але включати в них розумну кількість респондентів.

Якщо Вам потрібно отримати своєчасну відповідь на електронний лист використовуйте встановлення пріоритетів повідомлень або встановлюйте на них прапорці.

При необхідності варто вибірково встановлювати оповіщення про доставку або про те, що електронний лист прочитано.

При можливості назначайте зустрічі в електронному вигляді.

Якщо окрім Вас електронний лист має і інший адресатів, вказаних в копії, варто відповідати їм всім, за винятком, коли Ви свідомо не хочете видалити або додати когось із списку респондентів.

Якщо електронний лист, який надісланий користувачу, важливий, то отримувач даного електронного листа(але не його копії) повинен, якщо є можливість, дати відповідь на нього протягом однієї години.

Деякі електронні листи, які надіслані користувачу, мають встановлений прапор “До виконання”. Це означає, що отримувач цього листа має відповісти на нього в встановлений в листі термі. Це не стосується копій електронних листів.

Щодо вигляду електронного листа

Обов’язково оформляйте лист — текст повинен мати абзаци, робіть інтервали між ними: тим самим інформація, яку Ви хочете донести до читача буде легше сприйматися.

Коли Ви починаєте листування не забувайте, що респондент, з яким Ви спілкуєтеся може вперше бачити тему про яку Ви говорите. Тому є певна схема, за якою краще розподілити інформацію: спочатку введення, потім — тема листа, а вже під кінець прохання чи питання, відповідь на яке Ви хочете дізнатися. Стиль листа, електронний підпис має відповідати корпоративним стандартам, тому що тільки таким чином можна сформуванати у клієнта правильне уявлення про Ваш колектив, команду...

Якщо співробітника немає в офісі — в його пошті потрібно налаштувати автовідповідь. І це не тільки стосується тих випадків коли людина відсутня на робочому місці протягом декількох днів, а завжди, коли немає змоги відповісти. Клієнт повинен знати, що його листи отримані тими, кому він надсилав. Якщо співробітник звільнився, так само, потрібно потурбуватися про переадресацію.

Електронний ідеал

Усе листування повинно копіюватися і складатися в систему документообігу. Це дозволить Вас зберігати історію відношень з клієнтами і це допоможе уникнути конфліктів і непорозумінь — Ви завжди зможете пояснити клієнту, що саме він просив Вас унести зміни в документ, і Ви не порушили домовленостей. Звичайно електронний лист — не може замінити справжнього спілкування.

Тому починаючи листування пам’ятайте, що воно може стати візитною карткою для Вас. І те, яким Вас будуть уявляти – діловий, комічний — буде залежати, в тому числі, і від того, яким Ви виглядатимете в листуванні. Яким Ви хочете бути в очах клієнтів — вирішувати Вам!

IV. Узагальнення матеріалу.

1. Робота в експертних групах. Робота з таблицею

- Заповніть таблицю рекомендаціями та антирекомендаціями щодо культури ділового телефонного спілкування.

Не слід робити	Слід робити
----------------	-------------

Довідка:

1. Довго не піднімати трубку. Підняти трубку до четвертого дзвінка телефону.

2. Казати «привіт», «так», коли починаєте розмову. Сказати: «Добрий ранок (день), я слухаю», відрекомендуватися і назвати свій відділ.

3 Вести дві розмови одночасно. Концентруватися на розмові й уважно слухати.

4. Запитати: «Чим я можу вам допомогти?» Запитувати: «Я можу чимось вам допомогти?»

5. Залишати телефон без догляду хоча б ненадовго. Запропонувати перетелефонувати, якщо для з'ясування деталей потрібен час.

6. Використовувати для заміток клаптики паперу і листки календаря. Використовувати бланки для запису телефонних розмов.

7. Записати номер того, хто телефонує, і перетелефонувати йому. Казати: «Усі обідають, нікого немає, пере телефонуйте».

8. Записати інформацію і пообіцяти клієнтові передзвонити йому. Передавати слухавку кілька разів.

2. Дослідження-спостереження

- Поясніть, чим ділова телефонна розмова має відрізнитися від приватної.

- Чим пояснюється така вимога до ділової розмови, як лаконічність?

Дібрати етикетні формули початку-закінчення ділової телефонної розмови. За потреби скористайтесь етикетними формулами, поданими в довідці.

Довідка: Я телефоную в такій справі... Я маю повідомити Вам про... Ви просили мене зателефонувати з приводу... Вибачте, Ви не зайнят (ий, а) зараз? Вибачте, що відволікаю Вас від справ. Чине змогли б Ви мене вислухати? Дозвольте висловити свою думку... На мій погляд (на мою думку, як мені здається)... Не зловживатиму Вашим часом (терпінням). У мене все (от і все). Отож домовилися. Вибачте за турботу. Вдячний за розмову. Дякую за увагу. Спасибі за допомогу (інформацію). З Вашого дозволу я зателефоную ще. Чекаю на Ваш дзвінок. Телефонуйте, якщо буде потреба. Завжди радий допомогти.

3. Ділова гра. Ситуативне завдання (робота в парах)

Виконайте в особах вибрану вами телефонну розмову. Визначте ситуацію спілкування.

1. Розмова однокласників, один з яких пропустив через хворобу заняття.

2. Розмова матері (батька) із сином (донькою), що визначається з вибором місця навчання.

3. Розмова батьків одинадцятикласника з його класним керівником, які з'ясовують причину пропуску уроків.

4. Розмова вчителя та одинадцятикласника про участь у олімпіаді.

4. Творче завдання

- Прочитайте текст. Визначте тему, основну думку, стиль тексту. Чи вважаєте ви такий спосіб контролю ефективним?

Вчителі спілкуватимуться з батьками sms-ками

Незабаром у полтавських школах буде впроваджено новий спосіб контролю за відвідуванням учнями уроків. Основна ідея полягає в тому, що вчителі на перерві після кожного уроку надаватимуть секретареві директора інформацію про відсутніх на уроці учнів. А та вводитиме їх у комп'ютер і спеціальна програма миттєво відсилатиме батькам прогульників SMS-повідомлення на мобільний телефон про відсутність їхніх чад на уроках. Ця новація впроваджуватиметься не в останню чергу і через нещодавню подію, коли 12-річного хлопчика протягом 5 годин розшукувала майже вся полтавська міліція.

Виявляється, школяр вирішив потайки від батьків покурити із друзями, але за школою його побачив директор. Дитина так перелякалася гніву своїх батьків, що втекла до далеких родичів і переховувалася там аж до появи міліції (Є. Бриж).

- Сформулюйте можливий текст SMS-повідомлення за описаною в тексті ситуацією. Який стиль мовлення доцільно обрати і чому?

5. Мозкова атака.

- Швидко ознайомтеся з інформацією і поставте запитання один одному по черзі.

ДЕНЬ НАРОДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ ПОШТИ

Роль «батька електронної пошти» належить Рею Томлінсону, фахівцю в галузі цифрових мереж. 1971-го року він розробив поштову програму для пересилання повідомлень по мережі. Засновник так згадував про перші електронні листи: «Я посилав самому собі безліч текстових повідомлень, бігаючи від комп'ютера до комп'ютера. Що це були повідомлення тепер і не згадати...

Цілком ймовірно, що просто літери, котрі підряд ідуть на клавіатурі».

Однак знайомий нам вигляд електронна пошта набула тільки після серйозної доробки програми, яка полегшила користувачам роботу з електронною поштою. Вона дозволяла створювати і сортувати списки листів, вибирати і читати необхідні повідомлення, зберігати послання, а також пересилати електронні листи на іншу адресу або автоматично відповідати на отримане послання.

Саме в цей час в адресах електронної пошти почав використовуватися символ @ — на телетайпному апараті, що був у розпорядженні Рея Томлінсона, ця клавіша використовувалася для пунктуації і позначення англійського прийменника at (на). Таким чином, електронна адреса вигляду ім'я користувача @ ім'я домена позначає не що інше, як «користувач із таким ім'ям на такому домені». Все ясно і цілком логічно — ось де «собака» заритий.

А 12 квітня 1979 року — світ святкує день народження смайлика, саме в цей день програмісти запропонували включати в «сухі» комп'ютерні тексти деякі символи, що позначають емоції.

Хоч електронна пошта призначена для швидкого, інформативного спілкування, вона не позбавлена емоцій. Існують так звані «смайлики» — символи, що нагадують наші з тобою обличчя, якщо дивитися на них, схиливши голову набік. Не віриш, поглянь:

:) — це посмішка. Використай її, коли захочеться поділитися радістю, переповісти дотепний жарт.

: (— сумне обличчя. Можеш таким чином висловити власне співпереживання, розчарування, співчуття.

:;) — а це вже не обличчя, це фізіономія, яка іронічно підморгує. За її допомогою легко підказати комусь, що не варто сприймати все буквально та прямолінійно.

Загалом, існують десятки різних «смайликів»: одні використовуються частіше, інші — рідше. Зрештою, такі символи ви здатні придумувати й самі, потрібно тільки захотіти вкласти часточку власної душі в Інтернет-лист. Електронна пошта цілком зненацька для багатьох відродила епістолярний жанр, якому після винаходу телефону, напроорокували швидку смерть.

Сьогодні в електронний конверт можна вкласти не просто текст, але й фотографію, звук і навіть відео, а для того щоб завести безкоштовну поштову скриньку, необхідно тільки мати вихід в Інтернет.

ДИВО НА ЙМЕННЯ E-MAIL

Що ж таке E-mail? Компетентні люди визначають це явище як систему, що дозволяє обмінюватися повідомленнями між особами, які мають доступ до всесвітньої інформаційної мережі Інтернет. У загальному ж, алгоритм її роботи нагадує діяльність звичайнісінької пошти. Ти пишеш лист, вказуєш електронну адресу свого віртуального абонента, і... буквально за кілька хвилин він має змогу перечитати твоє послання та відповісти на нього.

Усі електронні адреси мають загальноприйнятну форму. Найхарактернішою їх ознакою є наявність значка «@». До речі, його називають по-різному: «жабка», «собачка», «завиток»... Так от, «собачка» розділяє дві важливі частини електронної адреси: ім'я користувача електронної скриньки та назву поштового сервера, на якому ця скринька зареєстрована.

Для того, щоб стати власником електронної скриньки, тобі потрібно лише «зайти» на будь-який симпатичний поштовий сервер і зареєструватися там.

Процес цей дуже простий, причому безкоштовний: просто обери ім'я для своєї скриньки та пароль, котрий відкриватиме тобі доступ до неї.

Якщо ти зупинилася, приміром, на поштовому сервері www.ukr.net і, реєструючись, взяла собі ім'я Krasunnja, то твоя електронна адреса виглядатиме таким чином: Krasunnja@ukr.net. Пароль для всіх має залишитися таємницею, адже він забезпечуватиме анонімність твоєї пошти, не дозволить нікому дістатися до скриньки. Нікому, крім людей, яким ти сама захочеш повідомити свій «код доступу».

Обираючи ім'я для поштової скриньки в Інтернет, задумайся, для яких цілей вона потрібна. Звісно, якщо ти маєш на меті розваги, листування з ровесниками з інших міст чи країн, можеш назватися веселим, сміливим, навіть дотепним іменем. Проте коли збираєшся переписуватися з викладачами, серйозними організаціями, в подальшому

шукати за допомогою Інтернет роботу, краще дати скриньці власне ім'я чи прізвище, зрештою, — серйозний псевдонім. Якщо ти плануєш займатися і тим, і іншим — заведи дві скриньки!

V. Завершальний контроль.

Метод «Незакінчені речення».

- Вам роздано картки із початком речення. Уважно прочитайте і продовжіть речення.

1. Я набираю номер телефону тільки тоді, коли... (твердо переконаний, що він правильний).

2. Я ретельно готуюся до ділової телефонної розмови, ... (прагнучи до максимальної стислості).

3. Перед особливо відповідальними телефонними переговорами... (роблю потрібні записи на аркуші).

4. Якщо передбачається тривала розмова, ... (запитую співрозмовника, чи має він досить часу і, якщо ні, переношу розмову на інший, погоджений день і годину).

5. Дочекавшись з'єднання по телефону з потрібною установою, ... (називаю себе і свою установу).

6. Якщо я випадково потрапив не туди, куди треба, ... (перепрошую, а не кидаю мовчки слухавку).

7. На помилковий дзвінок чемно відповідаю: ... (Ви помилилися номером), після чого... (кладу слухавку).

8. Працюючи над важливим документом, ... (вимикаю телефон або переключаю його на секретаря).

9. Як відповідь на телефонний дзвінок називаю... (своє прізвище).

10. Під час тривалого монологу співрозмовника по телефону... (час від часу підтверджую свою увагу короткими репліками).

11. Завершуючи ділову розмову по телефону, ... (дякую співрозмовникові і бажаю йому успіхів).

12. Якщо колега, якого запитують по телефону, відсутній, ... (цікавлюся, що йому передати, і залишаю записку на його столі).

13. Якщо телефон дзвонить під час бесіди з відвідувачем, я, як правило, ... (прошу перетелефонувати пізніше).

14. У присутності співробітників намагаюся... (говорити по телефону напівголосно).

15. Якщо співрозмовника погано чути, ... (прошу говорити голосніше або перетелефонувати).

VI. Рефлексія.

Учні оцінюють власну роботу (індивідуальну і групову), відповідають на запитання:

- Що на уроці було найскладнішим?
- Що більше сподобалося на занятті?
- Чи були досягнуті цілі, поставлені на уроці?

Оцінку за урок кожний учень отримує в залежності від правильності виконання тестів і роботи в групі.

VII. Домашнє завдання (на вибір).

1. Складіть рекомендації щодо культури ділового телефонного та інтернет-спілкування у вигляді пам'ятки.

2. Ситуативне завдання

Уявіть, що ви змушені зателефонувати абонентові додому. Побудуйте телефонну розмову та напишіть інтернет-повідомлення (зразок) з дотриманням правил мовленнєвого етикету, якщо: репетитор завтра чекатиме вас у призначений час, але через сімейні обставини ви не зможете прийти на заняття; з подругою (другом) ви домовилися відвідати театр, але через хворобу піти не зможете, і вам потрібно передати їй (йому) квитки; ви обіцяли товаришеві потрібну йому книжку (диск), проте не зможете піти на зустріч, обіцяне ж йому передасть ваша сусідка, домовитися про зустріч з якою можна, зателефонувавши їй (вказати номер телефону).

3. За допомогою смайлів побудувати інтернет-повідомлення. У якому стилі мовлення воно буде створено? Запропонувати власний смайл.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авраменко О. М. Українська мова (рівень стандарту) : підручник для 10 класу закладів загальної середньої освіти. Київ : Грамота, 2018. 208 с.
2. Авраменко О. М. Українська мова (рівень стандарту) : підручник для 11 класу закладів загальної середньої освіти. Київ : Грамота, 2019. 208 с.
3. Андрусик В. П. Диференційований підхід до навчання на уроках української мови та математики. URL: [http:// vandrusik. blogspot. com / p / blog-page_1140. Html](http://vandrusik.blogspot.com/p/blog-page_1140.html)
4. Васьківська Г. О. Риторичні вміння учнів старшої школи в контексті ціннісно-сислової сфери. Українська мова і література в школі. 2011. Вип. 8. С. 14–19.
5. Галькевич М. В. Риторична освіта старшокласників: естетико-виховний аспект. Актуальні проблеми формування риторичної особистості вчителя в україномовному просторі : зб. наук. праць (за матеріалами Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції 23 квітня 2015 р.). Житомир, 2015. 220 с. URL :<https://bitly.su/znJF>
6. Голуб Н. Б. Викладання елементів практичної риторики в 10-11 класах. Українська мова і література в школі. 2002. Вип. 4. С. 4–9.
7. Голуб Н. Б. Риторична компетентність учнів старших класів. Київ : Ін-т педагогіки, 2012. С. 137–138.
8. Голуб Н. Б. Система вправ з риторики. Українська мова і література в школі. 2011. Вип. 6. С. 2–9.
9. Готові діалоги на тему «Українська мова». <https://ukrtvory.in.ua/gotovi-dialogi-na-temu-ukrayinska-mova/>
10. Грибан Г. В. Формування комунікативних умінь і навичок старшокласників на уроках риторики. Актуальні проблеми формування риторичної особистості вчителя в україномовному просторі. Житомир: ЖДУ ім. І. Франка, 2015. С. 102-106. URL:<http://eprints.zu.edu.ua/18051/>
11. Гриценко Т. Б. Риторика : навч. посіб. Київ : НАУ, 2006. 186 с. URL : <https://studentbooks.com.ua/content/view/136/46/1/8/#66993>
12. Державний стандарт базової і повної загальної середньої освіти. URL : http://ru.osvita.ua/legislation/Ser_osv/76886/
13. Карнегі Д. Учись виступати публічно і впливати на широке коло людей. Київ, 2000.
14. Концепція мовної освіти України. URL : <https://studfile.net/preview/3283988/>
15. Культура мови. Вікіпедія. URL: [http:// uk. wikipedia. org / wiki / Культура мови.](http://uk.wikipedia.org/wiki/Культура_мови)
16. Кучерук О. А. Формування риторичної компетентності старшокласників у процесі українськомовної освіти. Українська мова і література в школах України. 2016. Вип. 1. С. 9–14.
17. Макович Х. Я. Словник термінів і понять з риторики. Львів, 2016. 140с.

19. Мамчур Л. Перспективність і наступність у формуванні комунікативної компетентності учнів основної школи : монографія. Умань, 2012. 449 с.
20. Мамчур Л. Формування мовно-риторичної компетентності майбутнього вчителя-словесника. Проблеми підготовки сучасного вчителя. Умань, 2013. Вип. 8. С. 182–186.
21. Методика навчання риторики в школі : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2014. 194 с.
22. Методика навчання української мови. Уроки риторики в старших класах. URL : <https://subject.com.ua/ukrmova/method/69.html>
23. Мова – ДНК нації. URL : <https://ukr-mova.in.ua/exercises/>
24. Навчальні програми для 10–11 класів шкіл з українською мовою навчання. URL : <https://ru.osvita.ua/school/program/30993/>
25. Навчальні програми для 10–11 класів. URL : <https://mon.gov.ua/ua/osvita/zagalna-serednya-osvita/navchalniprogrami/navchalni-programi-dlya-10-11-klasiv>
26. Нищета В. А. Методика формування риторичної компетентності учнів основної школи : монографія. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 340 с.
27. Ораторське мистецтво : підручник / за ред. : М. Требіна. 2-ге вид. Харків : Право, 2013. 202 с.
28. Освітній Хаб міста Києва. URL : <https://eduhub.in.ua/modules/modul-1-bazoviy-kurs-z-oratorskogo-mistectva>
29. Пентилюк М. І. Компетентнісний підхід до формування мовної особистості в євроінтеграційному контексті. Українська мова і література в школі. 2010. Вип. 2. С. 2–5.
30. Риторика : навч. посіб. / за ред. Т. К. Ісаєнко, А. В. Лисенко. Полтава : НТУ, 2019. 247 с.
31. Січкач С. І. Лінгводидактичні засади навчання практичної риторики в старшій школі. Черкаси, 2020. С. 15. URL : http://oipopp.edsp.net/public/attached_files/materialy_konferenciyi_na_sayt.pdf
32. Федоренко В. Розвиток риторичних здібностей старшокласників. Шкільна риторика. Шкільний світ. Київ, 2007. С. 4–8.