

ДЕЛОВАЯ РИТОРИКА



Выполнили проект:

Тарасов Ростислав – презентация

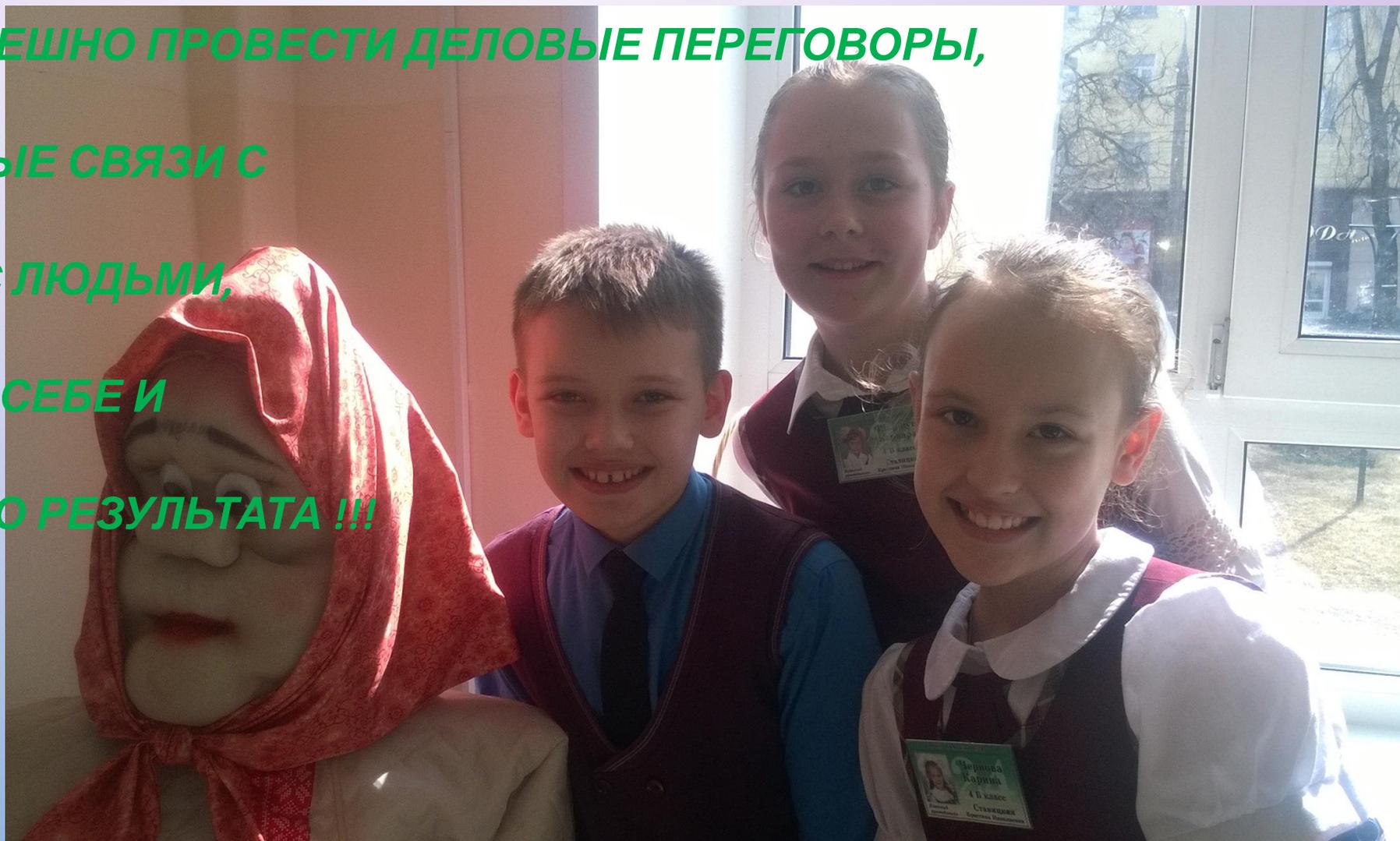
Шаршун Варвара – сбор информации, раздаточный материал

Малахова Анна – доклад, сбор информации

Чернова Карина – сбор информации

МЫ НАУЧИМ ВАС КАК:

- **ПОВЫСИТЬ ОБЩУЮ И ДЕЛОВУЮ КУЛЬТУРУ ОБЩЕНИЯ,**
- **ПОДГОТОВИТЬ И УСПЕШНО ПРОВЕСТИ ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ,**
- **УСТАНОВИТЬ ДЕЛОВЫЕ СВЯЗИ С**
ИНТЕРЕСУЮЩИМИ ВАС ЛЮДЬМИ,
- **БЫТЬ УВЕРЕННЫМ В СЕБЕ И**
ДОБИТЬСЯ ЖЕЛАЕМОГО РЕЗУЛЬТАТА !!!



ДЕЛОВАЯ РИТОРИКА – ЭТО НАУКА И ИСКУССТВО УБЕДИТЕЛЬНОЙ И ЭФФЕКТИВНОЙ РЕЧИ ВО ВРЕМЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ – ЭТО СЛОЖНЫЙ ПРОЦЕСС РАЗВИТИЯ КОНТАКТОВ МЕЖДУ ЛЮДЬМИ В СЛУЖЕБНОЙ СФЕРЕ. ЕГО УЧАСТНИКИ ВЫСТУПАЮТ В ОФИЦИАЛЬНЫХ РОЛЯХ И ОРИЕНТИРОВАНЫ НА ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛИ, КОНКРЕТНЫХ ЗАДАЧ.

СОВРЕМЕННЫЙ ОТЕЧЕСТВЕННЫЙ СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ ИМЕЕТ МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПРИЗНАКИ, ПОТОМУ ЧТО ЕГО ОСНОВЫ ФАКТИЧЕСКИ ЗАЛОЖЕНЫ "ГЕНЕРАЛЬНЫМ РЕГЛАМЕНТОМ" ПЕТРА I (1720), В КОТОРОМ БЫЛИ ЗАИМСТВОВАНЫ ЗАРУБЕЖНЫЕ ИДЕИ.

ЦЕЛЬ ИЗУЧЕНИЯ ДЕЛОВОЙ РИТОРИКИ - ОВЛАДЕНИЕ КУЛЬТУРОЙ ДЕЛОВОЙ РЕЧИ И ОБЩЕНИЯ, ВЫРАБОТКА СОБСТВЕННОГО СТИЛЯ СЛУЖЕБНЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ, ФОРМИРОВАНИЕ ИМИДЖА.



С ДАВНИХ ВРЕМЕН, НАРЯДУ С АКАДЕМИЧЕСКИМ, ДУХОВНЫМ, ДИПЛОМАТИЧЕСКИМ, ВОЕННЫМ, ОБЩЕСТВЕННО – ПОЛИТИЧЕСКИМ, СОЦИАЛЬНО – БЫТОВЫМ, СУДЕБНЫМ, ВЫДЕЛЯЮТ ДЕЛОВОЕ КРАСНОРЕЧИЕ.

ВЛАДЕНИЕ ДЕЛОВОЙ РИТОРИКОЙ НЕ НА ДОЛЖНОМ УРОВНЕ – ОДНА ИЗ СУЩЕСТВЕННЫХ ПРИЧИН МНОГИХ НЕУДАЧ РУКОВОДИТЕЛЕЙ И СПЕЦИАЛИСТОВ.

КРАСНОРЕЧИЕ – ВАЖНЕЙШИЙ ПРИЗНАК ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРИГОДНОСТИ СОВРЕМЕННОГО РУКОВОДИТЕЛЯ.

ДЕЛОВАЯ РИТОРИКА ДОЛЖНА ПРЕДПОЛАГАТЬ ПОД СОБОЙ ГРАМОТНОСТЬ, УМЕСТНОСТЬ И ЧЕТКОСТЬ ПОСТРОЕНИЯ МЫСЛИ.



Пассивная работа

разновидность активного отдыха

В ДЕЛОВОЙ РИТОРИКЕ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ ПРИНЦИПЫ РЕЧЕВОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ:

Используя **принцип доступности**, необходимо учитывать культурно-образовательный уровень слушателей, их жизненный и производственный опыт.

Принцип ассоциативности связан с вызовом сопереживаний и размышлений у слушателей путем обращения к их эмоциям. Для вызова соответствующих ассоциаций используется образность высказываний.

Принцип экспрессивности находит свое выражение в эмоционально-напряженной речи выступающего, его мимике, жестах и позе, свидетельствующих о полной самоотдаче. Страстность, неподдельная радость или грусть, сострадание — все это конкретные формы экспрессивности.

Принцип интенсивности можно охарактеризовать изменением темпа подачи информации выступающим. Следует учитывать темперамент людей, их подготовленность к восприятию конкретного вида информации. В связи с этим важны умение выступающего ориентироваться в настроении аудитории.

ДЕЛОВЫЕ ЛЮДИ ДОЛЖНЫ УМЕТЬ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ СЛЕДУЮЩИМИ РИТОРИЧЕСКИМИ ИНСТРУМЕНТАМИ:

- **ЭФФЕКТ ВИЗУАЛЬНОГО ИМИДЖА** ОСНОВЫВАЕТСЯ НА ВПЕЧАТЛЕНИИ О ВНЕШНЕМ ВИДЕ ВЫСТУПАЮЩЕГО. ЭТО ИМЕЕТ СУЩЕСТВЕННОЕ ЗНАЧЕНИЕ ДЛЯ ЕГО ПРИЯТИЯ ИЛИ НЕПРИЯТИЯ АУДИТОРИЕЙ ЕЩЕ ДО ТОГО, КАК ОН НАЧАЛ ГОВОРИТЬ.
- **ЭФФЕКТ ПЕРВЫХ ФРАЗ** – ЭТО ПЕРВОНАЧАЛЬНОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ У СЛУШАТЕЛЕЙ ОТ СТОЯЩЕГО ПЕРЕД НИМИ ОРАТОРА, СЛОЖИВШИЕСЯ НА ОСНОВЕ ИНФОРМАЦИИ, ПОЛУЧЕННОЙ В НАЧАЛЕ РЕЧИ. ГЛАВНЫМ КРИТЕРИЕМ ЭФФЕКТА ПЕРВЫХ ФРАЗ ЯВЛЯЕТСЯ ЗАКЛЮЧЕННАЯ В НИХ ИНТЕРЕСНАЯ ИНФОРМАЦИЯ.
- **ЭФФЕКТ АРГУМЕНТАЦИИ** ОСНОВАН НА ЛОГИКЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ, КОТОРАЯ ПРИДАЕТ ЕМУ ОБОСНОВАННОСТЬ И УБЕДИТЕЛЬНОСТЬ.
- **ЭФФЕКТ ВЫБРОСА ИНФОРМАЦИИ** ЯВЛЯЕТСЯ ОДНИМ ИЗ САМЫХ ДЕЙСТВЕННЫХ РИТОРИЧЕСКИХ ПРИЕМОМ, НАПРАВЛЕННЫХ НА ПОДДЕРЖАНИЕ ВНИМАНИЯ АУДИТОРИИ. ОН ОСНОВАН НА ЗАРАНЕЕ ПРОДУМАННОМ РАСПРЕДЕЛЕНИИ ПО ВСЕМУ РЕЧЕВОМУ ПОЛЮ НОВЫХ МЫСЛЕЙ И АРГУМЕНТОВ, А ТАКЖЕ ПЕРИОДИЧЕСКОЙ ИНТЕРПРЕТАЦИИ СКАЗАННОГО РАНЕЕ.
- ВЫСТУПАЮЩЕМУ СЛЕДУЕТ УМЕТЬ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ И ТАКИМ РИТОРИЧЕСКИМ ПРИЕМОМ, КАК **ЭФФЕКТ ПАУЗЫ**. ПАУЗА ОБЛЕГЧАЕТ ДЫХАНИЕ, ДАЕТ ВОЗМОЖНОСТЬ СООБРАЗИТЬ, К КАКОЙ МЫСЛИ СЛЕДУЕТ ПЕРЕЙТИ ДАЛЬШЕ. КОРОТКАЯ ПАУЗА ПЕРЕД КУЛЬМИНАЦИОННЫМ МОМЕНТОМ РЕЧИ И ПОСЛЕ - ОДИН ИЗ СПОСОБОВ ДЛЯ ВЫДЕЛЕНИЯ ФРАГМЕНТА РЕЧИ. ПАУЗА ТАКЖЕ ОТТЕНЯЕТ НАИБОЛЕЕ СУЩЕСТВЕННЫЕ СЛОВА.
- **ЭФФЕКТ ХУДОЖЕСТВЕННОЙ ВЫРАЗИТЕЛЬНОСТИ** СВЯЗАН С УМЕНИЕМ ГРАМОТНО СТРОИТЬ ПРЕДЛОЖЕНИЯ. ИСКУССТВО РЕЧИ - ЭТО УМЕНИЕ СВОБОДНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ ЛИТЕРАТУРНОЕ БОГАТСТВО ЯЗЫКА.
- ЧЕМ СЛОЖНЕЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ, ТЕМ БОЛЬШИЕ УСИЛИЯ ПРИХОДИТСЯ ПРИЛАГАТЬ СЛУШАТЕЛЯМ ДЛЯ КОНЦЕНТРАЦИИ СВОЕГО ВНИМАНИЯ. В ПОМОЩЬ ИМ В СТОЛЬ НЕЛЕГКОЙ РАБОТЕ ПРЕДЛАГАЕТ **ЭФФЕКТ РЕЛАКСАЦИИ**, ЦЕЛЬ КОТОРОГО - СНЯТЬ ЭМОЦИОНАЛЬНУЮ НАПРЯЖЕННОСТЬ.
- КЛАССИЧЕСКИЙ РИТОРИЧЕСКИЙ ПРИЕМ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ ЭТОЙ ЦЕЛИ - **ЮМОР**. БЛАГОДАРЯ ЮМОРУ СОЗДАЕТСЯ ЕСТЕСТВЕННАЯ ПАУЗА



ВЕСНА

ВЕСНА! РАБОТАТЬ ВООБЩЕ НЕ ПРЕТ!

СУЩЕСТВУЮТ РАЗНЫЕ ВИДЫ КОММУНИКАЦИЙ:

ДЕЙСТВУЮЩИЕ МЕЖДУ РАВНЫМИ ПО СТАТУСУ, ЧЛЕНАМИ ОДНОГО КОЛЛЕКТИВА (ГОРИЗОНТАЛЬНЫЕ);

ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ХАРАКТЕР КОНТАКТА РУКОВОДИТЕЛЯ И ПОДЧИНЕННОГО (ВЕРТИКАЛЬНЫЕ).



ОБЩИМ ТРЕБОВАНИЕМ СЧИТАЕТСЯ ПРИВЕТЛИВОЕ И ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНОЕ ОТНОШЕНИЕ КО ВСЕМ КОЛЛЕГАМ ПО РАБОТЕ, ПАРТНЕРАМ, НЕЗАВИСИМО ОТ ЛИЧНЫХ СИМПАТИЙ И АНТИПАТИЙ.

ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

устные (прямой вид общения)

МОНОЛОГИЧЕСКИЕ

- ПРИВЕТСТВЕННАЯ РЕЧЬ;
- ТОРГОВАЯ РЕЧЬ (РЕКЛАМА);
- ИНФОРМАЦИОННАЯ РЕЧЬ;
- ДОКЛАД (НА ЗАСЕДАНИИ, СОБРАНИИ).

ДИАЛОГИЧЕСКИЕ

ЭТО ПРЯМОЙ ВИД ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- РАЗГОВОР;

БЫВАЮТ письменные (непрямой вид общения) –

Это многочисленные

документы

- ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО
- ПРОТОКОЛ
- ОТЧЕТ
- СПРАВКА
- ДОКЛАДНАЯ И ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ
- ЗАПИСКА
- АКТ
- ЗАЯВЛЕНИЕ
- ДОГОВОР
- УСТАВ
- ПОЛОЖЕНИЕ
- ИНСТРУКЦИЯ
- РЕШЕНИЕ
- РАСПОРЯЖЕНИЕ

ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ:

- **ПУНКТУАЛЬНОСТЬ** (ДЕЛАЙТЕ ВСЕ ВОВРЕМЯ). ОПОЗДАНИЯ МЕШАЮТ РАБОТЕ И ЯВЛЯЮТСЯ ПРИЗНАКОМ ТОГО, ЧТО НА ЧЕЛОВЕКА НЕЛЬЗЯ ПОЛОЖИТЬСЯ. ПРИНЦИП ДЕЛАТЬ ВСЕ ВОВРЕМЯ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НА ВСЕ СЛУЖЕБНЫЕ ЗАДАНИЯ.
- **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ** (НЕ БОЛТАЙТЕ ЛИШНЕГО). СЕКРЕТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ, КОРПОРАЦИИ ИЛИ КОНКРЕТНОЙ СДЕЛКИ НЕОБХОДИМО ХРАНИТЬ ТАК ЖЕ БЕРЕЖНО, КАК ТАЙНЫ ЛИЧНОГО ХАРАКТЕРА.
- **ЛЮБЕЗНОСТЬ, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ПРИВЕТЛИВОСТЬ** ЯВЛЯЮТСЯ НЕОБХОДИМЫМИ В ОБЩЕНИИ С КЛИЕНТАМИ, ЗАКАЗЧИКАМИ, ПОКУПАТЕЛЯМИ И СОСЛУЖИВЦАМИ. ЭТО, ОДНАКО, НЕ ОЗНАЧАЕТ НЕОБХОДИМОСТИ ДРУЖИТЬ С КАЖДЫМ, С КЕМ ПРИХОДИТСЯ ОБЩАТЬСЯ ПО ДОЛГУ СЛУЖБЫ.
- **ВНИМАНИЕ К ОКРУЖАЮЩИМ** ДОЛЖНО РАСПРОСТРАНЯТЬСЯ НА СОСЛУЖИВЦЕВ, НАЧАЛЬНИКОВ И ПОДЧИНЕННЫХ. УВАЖАЙТЕ МНЕНИЕ ДРУГИХ, СТАРАЙТЕСЬ ПОНЯТЬ, ПОЧЕМУ У НИХ СЛОЖИЛАСЬ ТА ИЛИ ИНАЯ ТОЧКА ЗРЕНИЯ.
- **ВНЕШНИЙ ОБЛИК** (ОДЕВАЙТЕСЬ КАК ПОЛОЖЕНО). ГЛАВНЫЙ ПОДХОД - ВПИСАТЬСЯ В ВАШЕ ОКРУЖЕНИЕ ПО СЛУЖБЕ, А ВНУТРИ ЭТОГО ОКРУЖЕНИЯ - В КОНТИНГЕНТ РАБОТНИКОВ ВАШЕГО УРОВНЯ.
- **ГРАМОТНОСТЬ** ВНУТРЕННИЕ ДОКУМЕНТЫ ИЛИ ПИСЬМА НАПРАВЛЯЕМЫЕ ЗА ПРЕДЕЛЫ



Работа
демотивирует взрослеть

КАЖДЫЙ ИЗ УЧАСТНИКОВ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ РУКОВОДСТВУЕТСЯ ОПРЕДЕЛЕННЫМИ НРАВСТВЕННЫМИ НОРМАМИ, ТАКИМИ КАК:

- **ЧЕСТНОСТЬ** ВЫНУЖДАЕТ ЛЮДЕЙ ВОЗДЕРЖИВАТЬСЯ ОТ ОБМАНА И ЛЖИВЫХ ПОСТУПКОВ.
- **ПОРЯДОЧНОСТЬ** ЧЕЛОВЕКА ВЫРАЖАЕТСЯ В ЕДИНСТВЕ ЕГО УБЕЖДЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ. ПОРЯДОЧНОЕ ПОВЕДЕНИЕ ПРОТИВОПОЛОЖНО ЛИЦЕМЕРИЮ И ДВУЛИЧИЮ. ПОРЯДОЧНЫЙ ЧЕЛОВЕК ВСЕГДА ВЫПОЛНЯЕТ ДАННЫЕ КОМУ-ЛИБО ОБЕЩАНИЯ.
- ПРИНЦИП **СПРАВЕДЛИВОСТИ** В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ ПРЕДПОЛАГАЕТ ОБЪЕКТИВНОСТЬ ИЛИ ОТСУТСТВИЕ ПРЕДВЗЯТОСТИ В ОЦЕНКАХ ЛЮДЕЙ И ИХ ПОСТУПКОВ.
- ПРОЯВЛЕНИЕ ВНИМАНИЯ ИЛИ ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНОСТИ К ДЕЛОВОМУ ПАРТНЕРУ И СОБЛЮДЕНИЕ ЕГО ПРАВ УКАЗЫВАЕТ НА **УВАЖЕНИЕ К ЕГО ЛИЧНОСТИ**. УВАЖЕНИЕ ПРОЯВЛЯЕТСЯ В ТОМ, СЛУШАЕМ ЛИ МЫ И ПЫТАЕМСЯ ЛИ ПОНЯТЬ ТОЧКУ ЗРЕНИЯ НАШЕГО ДЕЛОВОГО ПАРТНЕРА, ДАЖЕ В ТОМ СЛУЧАЕ, КОГДА ОНА СУЩЕСТВЕННО ОТЛИЧАЕТСЯ ОТ НАШЕЙ.
- **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ** ПРОЯВЛЯЕТСЯ В ТОМ, В КАКОЙ МЕРЕ УЧАСТНИКИ ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОТВЕЧАЮТ ЗА СВОИ СЛОВА И ВЫПОЛНЯЮТ ВЗЯТЫЕ НА СЕБЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА, НАСКОЛЬКО ОНИ СОБЛЮДАЮТ МОРАЛЬНЫЕ НОРМЫ, А ТАКЖЕ ОБЯЗАННОСТИ ДРУГ ПЕРЕД ДРУГОМ.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !

