

Владивостокский государственный университет
экономики и сервиса
Институт иностранных языков
Кафедра русского языка

Учебный курс
«Русский язык в деловом общении»
для студентов ЗФО

Тема 1.

**Русский язык как инструмент
эффективной деловой коммуникации**

Общение и его аспекты

Общение - сложный процесс взаимодействия людей, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Аспекты общения:

- ▶ **коммуникативный** (обмен информацией между участниками общения, передача и прием знаний, сведений, мнений и т.п. с помощью вербальных и невербальных знаковых систем);
- ▶ **интерактивный** (организация взаимодействия общающихся людей);
- ▶ **перцептивный** (процесс познания и понимания людьми друг друга, формирование образа другого человека).

Виды общения

Выделяются различные виды общения в зависимости от:

- цели (**информационное** нацелено на передачу или прием информации, **фатическое** - на установление и поддержание речевого контакта с собеседником);
- используемой знаковой системы (**вербальное, невербальное**);
- формы языка (**устное, письменное**);
- постоянной или переменной роли говорящего и слушающего (**монологическое, диалогическое**);
- положения участников общения относительно друг друга в пространстве и времени (**контактное, дистантное**);

Виды общения

Выделяются различные виды общения в зависимости от:

- наличия или отсутствия какого-либо опосредующего «аппарата» (**опосредованное, непосредственное**);
- количества участников общения (**межличностное, публичное, массовое**);
- характера взаимоотношений общающихся и обстановки общения (**частное, официальное**);
- соблюдения или несоблюдения строгих правил общения, следования определенным ритуалам речевого поведения (**свободное, стереотипное**).

Коммуникативный аспект общения

Коммуникация - процесс взаимного обмена информацией между партнерами по общению. Процесс коммуникации включает передачу и прием знаний, идей, мнений, чувств.

Универсальным средством коммуникации является язык.

Вербальная коммуникация включает в себя следующие элементы:

- ▶ отправитель (источник);
- ▶ сообщение;
- ▶ канал;
- ▶ получатель;
- ▶ обратная связь;
- ▶ барьеры (коммуникативные, языковые, социокультурные, психологические, технические).

Основные понятия коммуникации

Речевое общение - процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка.

Речевая деятельность - это специализированное употребление речи в процессе взаимодействия между людьми.

Речевое событие включает 2 компонента:

1) словесную речь и то, что ее сопровождает (жесты, интонация, мимика и др.); 2) условия, обстановку, в которой происходит речевое общение, включая самих участников (речевая ситуация).

Речевое поведение - использование языка людьми в предлагаемых обстоятельствах, в многообразии реальных жизненных ситуаций, совокупность речевых поступков.

Основные понятия коммуникации

Эффективность коммуникации - это степень достижения ее целей при сохранении коммуникативного равновесия.

Цели коммуникации:

- ▶ **информационная** (донести свою информацию до собеседника);
- ▶ **предметная** (получить, узнать что-либо или изменить что-либо в поведении);
- ▶ **коммуникативная** (сформировать определенное отношение собеседника).

Коммуникативные барьеры

- ▶ языковые (быстрая речь, незнание значений, неуместное использование нелитературных элементов);
- ▶ социальные (возрастные, профессиональные и др. различия);
- ▶ ролевые;
- ▶ культурные;
- ▶ психологические.

Коммуникация в деловой сфере

Деловая коммуникация - это особая форма взаимодействия людей в процессе их трудовой деятельности для обмена информацией.

Цель деловой коммуникации - организация и оптимизация определенного вида предметной деятельности: управленческой, производственной, коммерческой, финансовой и т.д.

Содержанием деловой коммуникации является дело, которым заняты люди в процессе деятельности, а не проблемы, затрагивающие их внутренний мир.

Участники деловой коммуникации - официальные, должностные лица, исполняющие свои служебные обязанности.

Коммуникация в деловой сфере

Коммуникация в организации делится на две группы:

1. внутренние (между подразделениями и уровнями управления);
2. внешние (коммуникации организации с внешней средой).

Наиболее часто встречаются следующие формы деловой коммуникации:

- ▶ деловая беседа (в том числе, по телефону);
- ▶ совещание;
- ▶ переговоры;
- ▶ публичное выступление (презентация, доклад и т.д.);
- ▶ обмен официально-деловыми документами (письмо, заявление, договор, доверенность, служебная записка и т.д.).

Язык - знаковая система для создания, хранения и передачи информации в человеческом обществе

Язык - это способ:

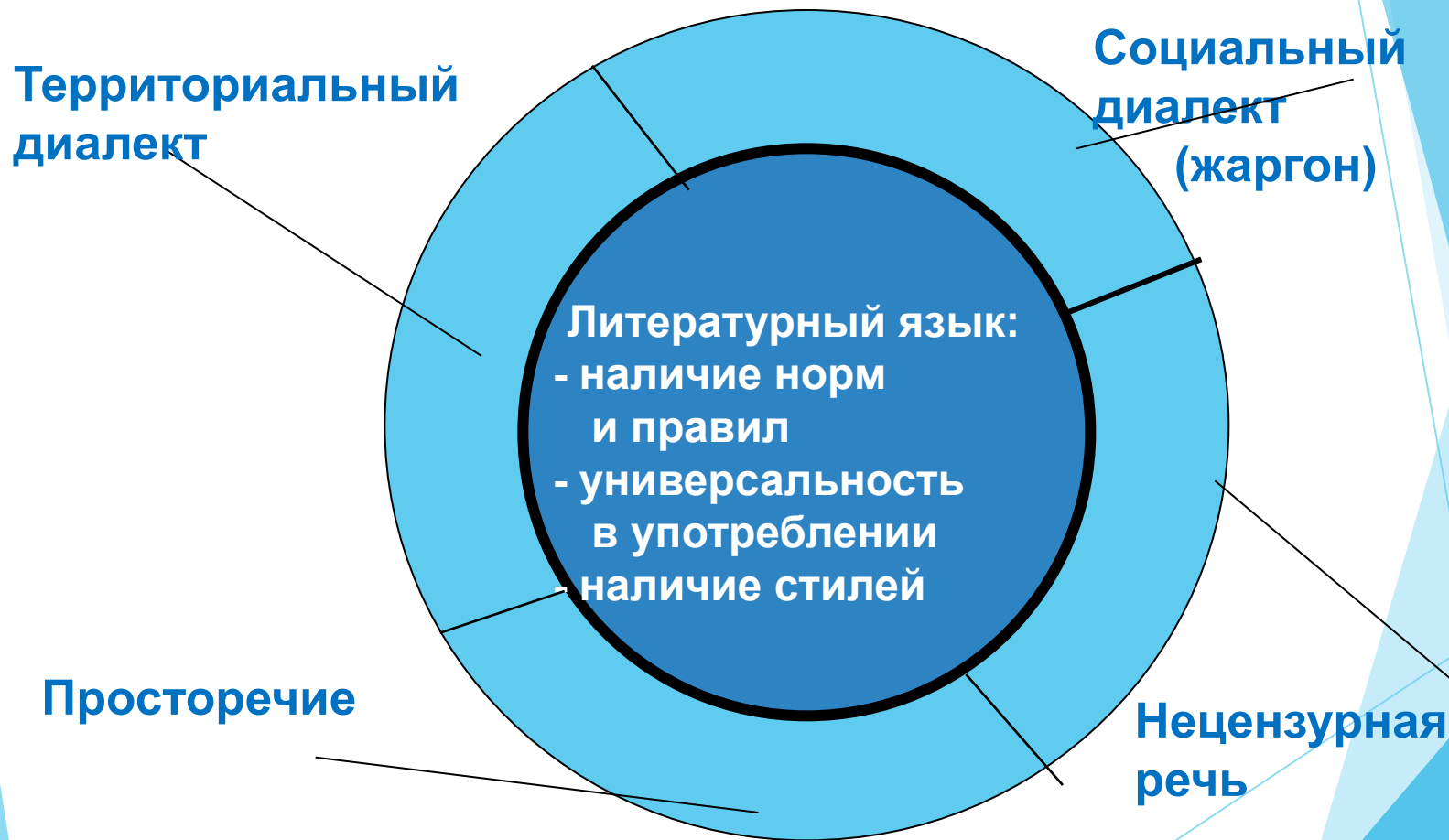
- ▶ выражения мыслей и чувств (эмоциональная функция);
- ▶ общения (коммуникативная функция);
- ▶ познания (когнитивная функция);
- ▶ накопления культурно-исторических традиций (кумулятивная функция).



Формы речи

Критерии отличий	Письменная речь	Устная речь
Механизм порождения	Обдуманность, подготовленность	Спонтанность, линейный характер развертывания
Особенности восприятия	При чтении. Возможность вернуться к прочитанному	При произнесении. Восприятие однократное
Требования к текстам	Соблюдение всех норм	Соблюдение главным образом орфоэпических норм
Грамматические и лексические особенности	Преимущественное использование литературного языка, сложные синтаксические конструкции	Наличие нелитературных элементов, простота синтаксических конструкций
Роль неязыковых (невербальных) факторов	Невысока	Важное значение имеют интонация, жесты, мимика и т.д.
Сфера употребления	Книжная	Разговорная
Преобладающий жанр	Монолог	Диалог

Современный национальный русский язык



Нелитературные элементы языка

1. Территориальный диалект - речь, употребляемая в определенной местности.

варежки - вязёнки, дянки

свёкла - бурак

юбка - панева

полотенце - рушник

Функции диалекта:

- ▶ один из способов развития языка, его пополнения новыми словами;
- ▶ способ идентификации участников общения;
- ▶ источник выразительности речи.

Нелитературные элементы языка

2. **Социальный диалект (жаргон)** - речь, используемая узким кругом носителей языка, объединенных общностью интересов, занятий, положением в обществе.
- ▶ *профессиональный (комп, винт, клавиша, мама);*
 - ▶ *молодежный (общага, стипуха, шпора, хвост);*
 - ▶ *универсальный (по барабану, бабки);*
 - ▶ *речь социально замкнутых групп (арго) (мокрушник, перо, шухер, шмон, вышка).*

Функции жаргона:

- ▶ экономия языковых средств;
- ▶ повышение выразительности речи;
- ▶ защита от «официального» языка;
- ▶ идентификация участников группы;
- ▶ кодировка и маскировка участников группы.

Нелитературные элементы языка

3. Просторечие - нелитературная, грубая речь, характеризующаяся нарушением языковых норм и используемая необразованной частью общества .

*(жрать, рожа, хочите (вместо хотите),
колидор (вместо коридор), резетка (вместо
розетка), тубаретка (вместо табуретка), ложить
(вместо класть), звОнит (вместо ЗвонИт), протвень
(вместо противень), полувЕр (вместо полУвер) и др.*

Нелитературные элементы языка

4. Нецензурная речь - табуированное (запрещенное) бранное словоупотребление.

Функции мата:

- ▶ выражение эмоций;
- ▶ психологическое замещение («переваренная в мозгу драка»);
- ▶ регулятивная (громоотвод);
- ▶ социальный знак, маркер;
- ▶ создание соответствующего имиджа, репутации;
- ▶ способ связки между словами и замены других слов.

Использование различных элементов языка

- ▶ **целесообразность**
(для чего используется);
- ▶ **уместность**
(учет ситуации
и аудитории);
- ▶ **соразмерность**
(соотношение
литературных и
нелитературных
элементов).



Вопросы для самопроверки

1. Общение, которое зависит от положения его участников относительно друг друга в пространстве и времени называется ...
2. Понятие «литературный язык» ...
 - ▶ равнозначно понятию «национальный язык»
 - ▶ уже, чем понятие «национальный язык»
 - ▶ не пересекается с понятием «национальный язык»
 - ▶ шире, чем понятие «национальный язык»
3. Характеристиками литературного языка являются ...
 - ▶ Выберите один или несколько ответов:
 - ▶ монофункциональность
 - ▶ стилевая дифференциация
 - ▶ наличие норм
 - ▶ отсутствие регламентации

Вопросы для самопроверки

4. Основными носителями просторечия считаются

- ▶ школьники
- ▶ криминальные элементы
- ▶ малообразованные люди
- ▶ жители деревни, в основном, пожилого возраста

5. Разговорная речь отличается от просторечия тем, что

- ▶ требует соблюдения норм литературного языка
- ▶ она выразительна, экспрессивна
- ▶ может использоваться в любой ситуации общения
- ▶ может использоваться только для непринуждённого, неформального общения

6. Носителями профессиональных жаргонов являются

- ▶ молодёжь и студенты
- ▶ малообразованные горожане
- ▶ профессионалы в какой-либо области
- ▶ криминальные элементы

Вопросы для самопроверки

7. Речевое общение - это ...

- ▶ условия, обстановка, в которой происходит речевое общение, включая самих участников (речевая ситуация)
- ▶ процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка
- ▶ процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка
степень достижения целей коммуникации при сохранении коммуникативного равновесия

8. Использование социального диалекта (жаргона)

- ▶ возможно во всех ситуациях делового общения
- ▶ позволяет сделать речь более выразительной
- ▶ является неуместным в письменной деловой речи
- ▶ является неуместным в любой речевой ситуации

9. Язык выполняет функции:

- ▶ кумулятивную
- ▶ интегративную
- ▶ когнитивную
- ▶ коммуникативную
- ▶ регулятивную

Вопросы для самопроверки

10. Для устной речи характерным является

- ▶ монологическая форма
- ▶ однократное восприятие информации
- ▶ обдуманность
- ▶ соблюдение всех правил

11. За пределами современного литературного языка находится

- ▶ разговорный стиль
- ▶ межстилевые языковые средства
- ▶ жаргон
- ▶ стиль художественной литературы

12. Все слова имеют помету (*разг.*) в ряду...

- ▶ добавка, привычка, письмоводитель
- ▶ живется, завзятый, дебаты
- ▶ привычка, задёшево, депозит
- ▶ контролерша, жилетка, копеечный

13. Жанрами делового общения НЕ являются...

- ▶ научные лекции
- ▶ презентации
- ▶ переговоры
- ▶ совещания

Тема 2. Система функциональных стилей современного русского языка

- ▶ узнать, как происходит «специализация» литературного языка в зависимости от сферы человеческой деятельности;
- ▶ познакомиться с функциями, характеристиками и языковыми средствами каждого из функциональных стилей;
- ▶ научиться распознавать тексты, относящиеся к разным функциональным стилям.

Литературный язык обслуживает разнообразные сферы нашей жизни



Повседневная
жизнь



Наука



Искусство



Средства массовой
информации



Официальная сфера

Особенности каждого стиля проявляются в:

- ▶ функции стиля, его предназначении;
- ▶ признаках стиля;
- ▶ используемых языковых средствах.

Разговорный стиль

Функция стиля	Характеристика стиля	Используемые языковые средства
Обеспечение повседневного бытового общения	<ul style="list-style-type: none">• неподготовленность• неофициальность• непринужденность• особая роль невербальных средств (пауза, интонация, мимика, жесты и т.д.)	<ul style="list-style-type: none">• лексические (разнородность, в т.ч. жаргон, просторечие, эмоциональная окраска)• синтаксические (нарушение порядка слов, неполные конструкции)• морфологические (частицы, междометия)

Официально-деловой стиль

Функция стиля	Характеристика стиля	Используемые языковые средства
Обслуживание официальных отношений в обществе между людьми, органами власти и другими структурами	<ul style="list-style-type: none">• точность,• отсутствие двусмысленности• официальность• стандартизированность• логичность• детализация	<ul style="list-style-type: none">• лексические (термины, клише)• морфологические (отглагольные существительные)• синтаксические (однородные члены, безличные и пассивные конструкции)

Подстили и жанры официально-делового стиля

- ▶ **дипломатический** (коммюнике, конвенции, меморандумы, международные соглашения);
- ▶ **законодательный** (законы, кодексы, указы, уставы, акты и т.д.);
- ▶ **административно-канцелярский** (распоряжения, договоры, заявления, доверенности, протоколы).

Стиль средств массовой информации (публицистический стиль)

Функция стиля	Характеристика стиля	Используемые языковые средства
Информирование и убеждение массовой аудитории по поводу событий, имеющих общественно- политическую значимость	<ul style="list-style-type: none">• наличие стандартов и клише (устойчивых сочетаний)• выразительность, экспрессивность, образность	<ul style="list-style-type: none">• лексические (эмоционально окрашенные слова, метафоры, использование разговорной, а также иноязычной лексики)• синтаксические (разговорные и неполные конструкции, риторические вопросы, обращения)

Стиль средств массовой информации

Стандарты и клише: по словам источника в правительстве, иностранные инвестиции, принимать деятельное участие, стратегические активы, разработка недр, естественные монополии, контрольный пакет, громкое заявление, политическая воля, политическая стабильность, административный ресурс, правила игры и т.д.

Экспрессивные элементы: нефтяное проклятье, бастион финансовой политики, раздел нефтяного пирога, удобренная коррупционная почва, пузырь фондового рынка, «басманное» правосудие, досадные опечатки и т.д.

Научный стиль

Функция стиля	Характеристика стиля	Используемые языковые средства
Познание и описание действительности с помощью понятий логики и объективности	<ul style="list-style-type: none">• точность• абстрактность• логичность• объективность	<ul style="list-style-type: none">• лексические (термины, абстрактные, отвлеченные существительные)• морфологические (преобладание существительных)• синтаксические (безличные и пассивные обороты, вводные слова, деепричастные обороты)

Лексика научного стиля

Общенаучная лексика: число, система, функция, точка, управление, значение, элемент, процесс, множество, величина, плоскость и др.

Заслуга М.В. Ломоносова, который ввел в русскую речь значительное количество научных терминов (электричество, термометр, градус, атмосфера и др.)

Доля терминов - 15-25 процентов в общей лексике научных текстов.

Лексика однородна - нейтральные и книжные (но не высокие) слова, нет разговорной и просторечной лексики.

Синонимы используются редко - нормой является многократное повторение одних и тех же слов.

Лексика научного стиля

- ▶ употребление абстрактных слов (слова оканчиваются на -ние, -ость, -ство, -ие, -ка): *время, движение, явление, отношение, свойство, изменение, распределение, состояние, влияние, фактор* и др.;
- ▶ слова, обозначающие вполне конкретные предметы, могут приобретать абстрактное значение;
- ▶ использование формы единственного числа существительных в значении множественного;

Например: *Дуб растет в разнообразных почвенных условиях. Ср. у Л. Толстого: На краю дороги стоял дуб....*

Художественная речь подчеркивает конкретное и образное, а научная - общее, абстрактное.

Лексика научного стиля

- ▶ вещественные и отвлеченные существительные нередко употребляются в форме множественного числа: *смазочные масла, красные и белые глины, большие глубины, низкие температуры*;
- ▶ большое количество устойчивых сочетаний (стандартов, клише), представляющих составные термины (*солнечное сплетение, прямой угол, точка зрения, точка кипения, звонкие согласные*);
- ▶ наличие типичных словосочетаний (состоит из ..., заключается в ..., представляет собой ..., применяется для ... , можно признать, следует отметить, как было сказано, опыты показали, необходимо сделать вывод).

Синтаксис научного стиля

- ▶ **безличные обороты:** есть основания полагать, считается, следует подчеркнуть и т.д.;

Ср. Мы знаем, что не существует метода... - *Известно, что не существует метода.*

- ▶ **неопределенно-личные предложения;**

Например: *Порошок помещают в пробирку.*

- ▶ **пассивные конструкции;**

Например: *Данное утверждение легко доказывается. Две точки расположены на определенном расстоянии друг от друга.*

- ▶ **наличие ссылочных оборотов (как полагает; по Дарвину, как утверждает и т.д.).**

Подстили научного стиля речи

- ▶ собственно научный;
- ▶ научно-учебный;
- ▶ научно-технический;
- ▶ научно-информативный;
- ▶ научно-популярный.

Стиль художественной литературы

Функция стиля	Характеристика стиля	Используемые языковые средства
Образное познание действительности, ее преобразование с помощью художественных образов	<ul style="list-style-type: none">• образность, метафоричность• авторское осмысление действительности• экспрессивность	<ul style="list-style-type: none">• лексические (используются любые пласты лексики, речевая многозначность, синонимия, экспрессия)• синтаксические (без ограничений)

Вопросы для самопроверки:

1. Для текстов научного стиля не характерно(-а) ...

- ▶ широкое использование лексики и фразеологии других стилей
- ▶ научная фразеология
- ▶ преимущественное употребление существительных вместо глаголов
- ▶ логическая последовательность изложения

2. Элементы каких стилей могут использоваться в публицист. стиле (стиле СМИ)?

- ▶ только стиля художественной литературы
- ▶ только официально-делового стиля
- ▶ только разговорного стиля
- ▶ всех стилей литературного языка

3. Авторское понимание действительности характерно для литературно-художественного стиля

Литературно-художественного стиля

- ▶ публицистического стиля (стиля средств массовой информации)
- ▶ разговорного стиля
- ▶ официально-делового стиля

Вопросы для самопроверки:

4. В научном стиле выделяются следующие подстили:

- ▶ собственно научный, научно-учебный, научно-технический, научно-информативный, научно-популярный
- ▶ собственно научный, дипломатический, канцелярский
- ▶ собственно научный, научно-фантастический, научно-популярный
- ▶ собственно научный, законодательный, административно-канцелярский

5. К основным характеристикам публицистического стиля относятся...

- ▶ минимум требований к форме выражения мыслей
- ▶ предельная точность, не допускающая разночтений
- ▶ понятийная точность, подчеркнутая логичность, терминологичность, отсутствие чувств и переживаний автора
- ▶ социальная оценочность, массовость, демократичность, доступность

6. Одинаковым признаком для научного и официально-дел. стилей является:

- ▶ наименование лиц по их социальному статусу
- ▶ частое использование глаголов в значении долженствования
- ▶ наличие специальной терминологии
- ▶ использование экспрессивных синтаксических конструкций

Тема 3. Официально-деловой стиль речи: функция, стилевые и языковые признаки, формы и жанры

Официально-деловой стиль - один из функциональных стилей литературного языка, обслуживающий сферу официально-деловых отношений.

Официально-деловой стиль функционирует в форме документов разных жанров, обобщающих **ТИПОВЫЕ СИТУАЦИИ** официально-делового общения.

Официально-деловому стилю характерно наличие **ЯЗЫКОВЫХ СТАНДАРТОВ (КЛИШЕ)**. Деловые документы составляются по **СТРОГО ЗАКРЕПЛЁННЫМ НОРМАМ**. Только в официально-деловой речи возможно составление текста на основе готовой матрицы - бланка.

В соответствии с характером деловых отношений принято различать три подстиля

1) Канцелярско-деловой (управленческий)

Виды документов: уставы, договоры, приказы, распоряжения, заявления, характеристики, доверенности, расписки и т. д.

Устные формы: доклад, выступление, служебный телефонный разговор, устное распоряжение.

2) Юридический (законодательный)

Виды документов: законы, указы, гражданские, уголовные и другие акты государственного значения.

Основная устная форма - судебная речь.

3) Дипломатический

Виды документов: международные договоры, соглашения, конвенции, меморандумы, ноты, коммюнике и т. д.

Устных формы практически не имеет.

Жанры официально-делового стиля

Письменная форма	Устная форма
<ul style="list-style-type: none">▶ Автобиография▶ Акт▶ Анкета▶ Деловое (служебное) письмо▶ Доверенность▶ Заявление▶ Объявление▶ Отчёт▶ Приказ▶ Расписка	<ul style="list-style-type: none">▶ Выступления на торжественных заседаниях, приёмах, совещаниях▶ Деловые беседы (в том числе и по телефону)▶ Деловые переговоры

Официально-деловая речь

Официально-деловая речь кроме **ИНФОРМАТИВНОГО** носит еще и **ИМПЕРАТИВНЫЙ** характер. Ей характерен стилевой оттенок предписания и долженствования, так как в законах и вообще в официальных документах находит свое выражение нормативно-регулирующая функция права, утвержденного государственной властью.

Стилевые черты официально-делового стиля

- ▶ точность (однозначность) формулировок;
- ▶ лаконичность;
- ▶ конкретность;
- ▶ объективность;
- ▶ доступность;
- ▶ стандартизированность;
- ▶ логичность изложения (непротиворечивость, аргументированность, последовательность);
- ▶ долженствующе-предписывающий характер изложения;
- ▶ краткость изложения.

Стилистические особенности официально-делового стиля

- ▶ стилистическая однородность текста;
- ▶ тенденция к использованию нейтральных элементов и штампов (деловые тексты относятся к информационному типу текста).

Лексико-фразеологические особенности официально-делового стиля

- ▶ замкнутость;
- ▶ употребление нейтральной и книжной лексики;
- ▶ изолирование лексики официально-делового стиля от влияния других стилей;
- ▶ обилие стандартных языковых средств, или канцеляризмов (канцелярских штампов).

Лексико-фразеологические особенности официально-делового стиля

Канцеляризмы – это слова, устойчивые словосочетания, грамматические формы и конструкции, употребление которых в литературном языке закреплено традицией за официально-деловым стилем, особенно за канцелярско-деловым подстилем.

Например: *надлежащий, уведомление, оказывать помощь, вышеуказанный, нижеподписавшиеся, настоящим доводится до вашего сведения, кассационная жалоба* и т.п.

Лексико-фразеологические особенности официально-делового стиля

К **ТЕРМИНОЛОГИИ** официально-делового стиля относят:

- 1) наименования лиц по их роли в различного рода деловых отношениях: *свидетель, истец, ответчик, усыновители, квартиросъемщик, вкладчик, потребитель* и т.д.;
- 2) названия документов: *протокол, распоряжение, приказ, доверенность, справка, извещение, телефонограмма, докладная записка* и т.д.;
- 3) обозначение элементов, частей документов, процессов его согласования и утверждения: *повестка дня, не возражаю, в приказ, присутствовали, слушали, постановили* и т.д.;
- 4) канцеляризмы: *акт гражданского состояния, поименованный, доверитель* и т.д.;

Лексико-фразеологические особенности официально-делового стиля

К **ТЕРМИНОЛОГИИ** официально-делового стиля относят:

- 5) специализированное употребление общеупотребительной книжной лексики: *лицо (человек), реализация (продажа), сторона (лицо, учреждение, государство)* и т.д.;
- 6) архаическая лексика и штампы, употребляющиеся в дипломатическом подстиле: *господин, имеет честь сообщить, примите уверения в почтении* и т.д.;
- 7) сложносокращенные слова – названия организаций, учреждений: *НИИ, профком, Госплан, Минпрос, технадзор* и т.д.;
- 8) унифицированные графические сокращения: *область – обл., район – р-н; заместитель – зам., заведующий – зав.; профессор – проф.; смотри – см.; глава – гл.*

Лексико-фразеологические особенности официально-делового стиля

Официально-деловой стиль
речи характеризуется

ОТСУТСТВИЕМ

эмоционально-окрашенных
языковых средств

Вопросы для самопроверки:

1. К стилевым чертам официально-делового стиля относятся
2. **Официально-деловую окраску имеет фразеологизм .**
 - ▶ воспрянуть духом
 - ▶ холодная война
 - ▶ возлагать ответственность
 - ▶ актуальность темы
3. Выберите из списка слов **канцеляризмы**: настоящий, надлежащий, вышеуказанный, нижеподписавшиеся, данный.
4. **Какие слова из списка относятся к официально-деловой терминологии**: лицевой счет, валентность, маркировка, апгрейд, платежка.
5. **Укажите ряд, в котором все слова и словосочетания допустимы к употреблению в официально-деловом стиле:**
 - ▶ рекламная кампания; соответствие; свидетельница
 - ▶ петь дифирамбы; стаж работы; форма
 - ▶ требования к квалификации; место; дисциплинарная ответственность
 - ▶ производственно-хозяйственная деятельность; рубить с плеча; услуга

Тема 4. Речевой этикет в деловой сфере

- ▶ Что дает человеку владение речевым этикетом?
- ▶ чувство уверенности и непринужденности
- ▶ возможность легко и эффективно осуществлять коммуникацию
- ▶ хорошую деловую репутацию
- ▶ авторитет и уважение коллег, партнеров и клиентов
- ▶ экономию времени

Знакомство

Официальные формулы

- ▶ Разрешите представиться!
- ▶ Позвольте представиться –
Иванов Петр Степанович!
- ▶ Моя фамилия Иванов!
- ▶ Меня зовут Татьяна Петровна!
- ▶ Я хочу вас познакомить с ...



Неофициальные формулы

- ▶ Давайте познакомимся!
- ▶ Позвольте познакомиться!
- ▶ Будем знакомы!
- ▶ Хорошо бы познакомиться!

Формулы вежливости

Просьба

Официальные формулы

- ▶ Не сочтите за труд, пожалуйста,
- ▶ Прошу вас...будьте добры, сделайте... .
- ▶ Могу ли я попросить вас
- ▶ Если вас не затруднит... .



Согласие

Официальные формулы

- ▶ Не возражаю, согласен, будет выполнено!

Формулы вежливости

Отказ

Официальные формулы

- ▶ Простите, но я не могу выполнить вашу просьбу.
- ▶ К сожалению, вынужден отказать.
- ▶ Я не в силах выполнить вашу просьбу.
- ▶ Я не в состоянии помочь.
- ▶ В настоящее время это невоз



Формулы вежливости

Благодарность

Официальные формулы

- ▶ Позвольте выразить благодарность за... .
- ▶ Выражаем вам благодарность.
- ▶ Считаю своим долгом выразить благодарность.
- ▶ От всего сердца благодарю вас за... .



Формулы вежливости

Приглашение

Официальные формулы

- ▶ Позвольте пригласить вас... .
- ▶ Разрешите пригласить вас... .
- ▶ Имею честь пригласить вас... .



<http://fljudo.com/>



Формулы вежливости

Поздравление

Официальные формулы

- ▶ Примите мои искренние поздравления.
- ▶ Разрешите поздравить вас ...
- ▶ От всей души поздравляю.
- ▶ От имени ... поздравляем ..



Деловой телефонный разговор

Звоните вы:

- ▶ уточнить, правильно ли позвонили,
- ▶ представиться,
- ▶ назвать причину,
- ▶ если разговор будет долгим, уточнить, есть ли у собеседника время для разговора,
- ▶ если нужного человека нет, попросить передать необходимую информацию,
- ▶ первым завершаете разговор.

Деловой телефонный разговор

Речевые формулы

- ▶ Моя фамилия... .
- ▶ С вами говорит
- ▶ Вас беспокоит... .
- ▶ Вам позвонили из
- ▶ Я по поводу
- ▶ Могу ли я поговорить с
- ▶ Я хотел бы узнать
- ▶ Я хочу обсудить
- ▶ Вы не могли бы дать информацию?
- ▶ Спасибо за информацию!
- ▶ Рад был слышать!
- ▶ Всего доброго!

Деловой телефонный разговор

Звонят вам:

- ▶ трубку необходимо поднять не позднее 3 звонка,
- ▶ подняв трубку, назвать организацию и себя,
- ▶ если собеседник не представился, уточнить имя, если отказывается, разговор не продолжать.



Деловой телефонный разговор

Звонят вам:

НЕЛЬЗЯ ГОВОРИТЬ (!!!)	СЛЕДУЕТ ГОВОРИТЬ
- Кто это звонит?	- Представьтесь, пожалуйста.
- Я не знаю.	- Мне необходимо уточнить.
- Мы не сможем это сделать.	- В настоящее время это довольно сложно, однако
- Вы должны	- Для Вас имеет смысл. - Лучше бы
- Нам это неинтересно.	- Сейчас мы занимаемся деятельностью иного профиля.

Фразы-табу в деловом этикете

Фразы-табу

- ▶ 1. **«Извините, пожалуйста»** (сигнализирует о вашей неуверенности в себе);
- ▶ 2. **«Не могли бы вы», «Могу ли я»** (снижают ваш статус по отношению к собеседнику);
- ▶ 3. **«Не могу же я»** (воспринимается собеседником как НЕСПОСОБНОСТЬ, НЕУМЕНИЕ, НЕУВЕРЕННОСТЬ (ваша));
- ▶ 4. **«(Тут я с вами) не согласен(а)»** (воспринимается как критика и нападение);
- ▶ 5. **«Я вас (тебя)услышал(а)»** (Означает нежелание продолжать тему или комментировать услышанное)

Как надо

- ▶ 1. *«Добрый день», «Подскажите, пожалуйста»;*
- ▶ 2. *«Я бы хотела поговорить с...; Будьте добры...; Когда вы сможете ...?»;*
- ▶ 3. Перестройте фразу, указав, при каких условиях вы сможете выполнить требуемое (*«Чтобы это сделать, понадобится...»*);
- ▶ 4. Свое несогласие лучше «подавать» постепенно и помещать его не в начале ответа, а в конце;
- ▶ 5. *«Принял(а) к сведению».*

Правила телефонных переговоров

- ▶ Я подстраиваюсь под громкость голоса собеседника, его темп, интонации, ритм.
- ▶ Я говорю бодро и деловито.
- ▶ Я задаю наводящие вопросы “открытого” типа.
- ▶ Я говорю по существу в соответствии с разработанным планом.
- ▶ Я не употребляю слов-паразитов.
- ▶ Я договариваюсь о встрече, согласовывая конкретные сроки.

Вопросы для самопроверки:

1. Выберите наиболее уместную официальную форму обращения к нескольким сотрудникам отдела одновременно:
 - ▶ Уважаемые коллеги, прошу внимания!
 - ▶ Я ко всем обращаюсь!
 - ▶ Друзья, я хочу кое-что сказать!
 - ▶ Ребята, вот что я скажу!
2. Первой фразой в ситуации, когда вы звоните по деловому вопросу куда-либо, должна быть:
 - ▶ Простите, с кем я говорю?
 - ▶ Это (называете свое имя) позвонил, здравствуйте!
 - ▶ Здравствуйтесь, я бы хотел поговорить с вашим руководителем.
 - ▶ Добрый день, это (называете свои имя и фамилию) из компании...
3. В ситуации, когда необходимо признаться клиенту (партнеру) в том, что вы чего-то не знаете, наиболее подходящим является выражение
 - ▶ «Мне необходимо уточнить»
 - ▶ «Я не в курсе»
 - ▶ «Я не знаю»
 - ▶ «Я об этом понятия не имею»

Вопросы для самопроверки:

4. **Официальной формулой, выражающей отказ, является**
 - ▶ «Имею честь пригласить вас ...»
 - ▶ «Разрешите попросить вас ...»
 - ▶ «Не возражаю»
 - ▶ «Простите, но я не могу выполнить вашу просьбу»
5. **При неправильном наборе номера телефона в официальной ситуации лучше использовать реплику:**
 - ▶ «Вы не туда попали!»
 - ▶ «Вы ошиблись номером!»
 - ▶ «Таких здесь нет!»
 - ▶ «Набирайте правильно номер!»
6. **Вы всегда можете обращаться к своему собеседнику на "ты", если**
 - ▶ собеседник социально, экономически и проч. зависим от вас
 - ▶ вы находитесь в близкородственных отношениях
 - ▶ между вами большая разница в возрасте (собеседник значительно младше)
 - ▶ у вас разный социальный статус (статус собеседника значительно ниже)

Вопросы для самопроверки:

7. Какая фраза является табуированной в деловом общении?
 - ▶ К сожалению, мне придется вам отказать!
 - ▶ Извините, это моя ошибка!
 - ▶ Я разочарован этим решением!
 - ▶ Я не знаю!
8. С помощью какого оборота вы можете перефразировать чье-либо высказывание?
 - ▶ Поясните, что вы имеете в виду!
 - ▶ Насколько я понял, вы имеете в виду
 - ▶ Вы уверены в том, что сказали?
 - ▶ Давайте подведем итог!
9. Если вы звоните по телефону с рабочей целью, то
 - ▶ разговор завершаете вы
 - ▶ разговор завершает ваш собеседник
 - ▶ разговор должен длиться не больше 5-ти минут
 - ▶ не всегда нужно представляться собеседнику

Тема 5. Основные письменные жанры официально-делового стиля

ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ДЕЛОВОЙ ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ:

- ▶ точность, достоверность, детальность;
- ▶ логичность и структурированность;
- ▶ ясность и недвусмысленность;
- ▶ стандартизация (использование устойчивых языковых формул);
- ▶ официальность (неличный характер);
- ▶ краткость (не более 2-х страниц).

Особенности письменного делового общения

Этические нормы

- ▶ Ответ на письмо необходимо дать в любом случае и с соблюдением установленных сроков.
- ▶ Нельзя писать ответ на бланке присланного письма.
- ▶ Нельзя побуждать адресата к спешке.
- ▶ Нельзя навязывать адресату ожидаемый исход вопроса, затронутого в документе.
- ▶ Нельзя указывать адресату на его ошибки или невнимательность.
- ▶ Нельзя начинать послание с констатации отказа в тех случаях, когда выполнение просьбы или поручения не представляется возможным.
- ▶ Начинать необходимо с мотивации принятого решения и в конце письма указать на возможность и условия повторного обращения к вопросу.

Жанры документов и деловой переписки

Цель	Тип документа	Используемые стандартные языковые модели
Информирование	Служебная записка, сопроводительное письмо, письмо-сообщение	Настоящим письмом довожу до Вашего сведения; Извещаем Вас о том...; Информлируем Вас о том...; Уведомляем, что ...
Побуждение	Приказ, распоряжение, указание	Приказываю, назначить, объявить, ввести в эксплуатацию, обязываю начальников отделов ...

Жанры документов и деловой переписки

Цель	Тип документа	Используемые стандартные языковые модели
Придание юридического статуса	Договор, доверенность, справка, акт	Стороны заключили договор о нижеследующем..; Я, нижеподписавшийся, доверяю...; Настоящей доверенностью уполномочиваю; Дана Иванову в том, что он действительно работает ...; Настоящий акт составлен в том, что

Жанры документов и деловой переписки

Цель	Тип документа	Используемые стандартные языковые модели
Установление или поддержание отношений	Гарантийное письмо, письмо-приглашение	Настоящим письмом гарантируем, что ...; Фирма ...гарантирует; Позвольте пригласить Вас...; Будем весьма признательны за участие в
Выражение просьбы, предупреждения, требования, отказа	Письмо-просьба, письмо-напоминание, письмо – требование (рекламация), письмо-отказ	Обращаемся к вам с просьбой...; Напоминаем, что..; Повторно ставим Вас в известность; Заявляем рекламацию на ... Мы предъявляем претензию к...; Ваше предложение отклонено по следующим причинам; К сожалению,... не можем дать положительный ответ на Ваше предложение о

Разновидности деловых писем

- ▶ просьба, запрос;
- ▶ сообщение, извещение, напоминание;
- ▶ приглашение;
- ▶ сопроводительное письмо;
- ▶ коммерческое предложение;
- ▶ отказ;
- ▶ претензия (рекламация).

Стандарты оформления деловых писем

Обращение

- ▶ **Уважаемый господин Васильев!**
- ▶ **Уважаемый г-н Иванов!**
- ▶ **Уважаемый Алексей Степанович!**
- ▶ **Дорогая Ирина Петровна!**
- ▶ **Уважаемый господин директор!**
- ▶ **Уважаемый господин посол!**
- ▶ **Уважаемые господа!**
- ▶ **Уважаемые дамы и господа!**
- ▶ **Уважаемые коллеги! (при обращении к лицам одной профессии)**
- ▶ **Многоуважаемые ветераны!**

Стандарты оформления деловых писем

Завершающие фразы

- ▶ С наилучшими пожеланиями... .
- ▶ С наилучшими пожеланиями и надеждой на сотрудничество... .
- ▶ Всегда рады оказать Вам услугу... .
- ▶ Надеюсь на дальнейшие добрые и взаимовыгодные отношения.
- ▶ Заранее благодарим.
- ▶ С интересом ждем от Вас новых предложений.
- ▶ Мы уверены, что недоразумение будет улажено в ближайшее время и т. п.
- ▶ Мы надеемся, что Вы оцените преимущества нашего проекта и примете участие в... .

Структура делового письма

Выражения, подтверждающие получение письма, документов, товаров и т. п.

- ▶ Ваше письмо от ... получено нами
- ▶ Сообщаем вам, что мы (своевременно) получили ваше письмо от
- ▶ (Настоящим) подтверждаем (с благодарностью) получение + существительное в Р. п. (... нового прейскуранта).

Выражение благодарности

- ▶ Благодарим вас за + существительное в В. п. (...ваше письмо)
- ▶ Мы вам очень благодарны за + существительное в В. п. (...ваш своевременный ответ)
- ▶ Заранее благодарим за + существительное в В. п. (...ваше участие).
- ▶ Мы были бы вам очень признательны (благодарны), если бы вы + глагол (...прислали нам ваш прейскурант).

Структура делового письма

Выражения, объясняющие мотивы создания письма

- ▶ В порядке оказания технической помощи... .
- ▶ В связи с тяжелым положением... .
- ▶ В связи с проведением совместных работ... .
- ▶ В соответствии с Вашим письмом №
- ▶ В соответствии с протоколом... .
- ▶ В целях усиления охраны государственного имущества... .
- ▶ В ответ на вашу просьбу... .
- ▶ В подтверждение нашего телефонного разговора... .
- ▶ В подтверждение нашей договоренности....
- ▶ На основании вашей телеграммы от
- ▶ В ответ на Ваш запрос... .

Структура делового письма

Ссылки на основание и причины для обращения

- ▶ Учитывая, что производственные показатели снизились на... .
- ▶ В соответствии с достигнутой ранее договоренностью... .
- ▶ На основании нашего телефонного разговора... .
- ▶ Согласно постановлению правительства... .
- ▶ Согласно протоколу о взаимных поставках... и т. п.
- ▶ В связи с неполучением счета-фактуры... .
- ▶ Ввиду несоответствия Ваших действий ранее принятым договоренностям... .
- ▶ Вследствие изменения цен на энергоносители... и т. п.

Структура делового письма

Формулировка цели обращения

- ▶ В целях скорейшего решения вопроса... .
- ▶ Для согласования спорных вопросов... .
- ▶ В целях безопасности прохождения груза... .
- ▶ Во избежание конфликтных ситуаций... и т. п.

Правила употребления устойчивых оборотов

Употребляются с зависимыми словами в Р.П. (кого? чего?): в отношении, во избежание, в целях, в течение, в продолжение, вследствие, ввиду, в силу, впредь до, касательно, по мере, по причине, во исполнение, на основании.

Употребляются с зависимыми словами в Д.п. падеже (кому? чему?): благодаря, применительно к, сообразно, согласно.

Приказ издается, контроль возлагается, цена устанавливается, задолженность погашается, счет оплачивается, договоренность достигается, отпуск предоставляется, доводы - убедительные, рентабельность - высокая, расчеты - точные, необходимость - производственная.

Вопрос для самопроверки

1. **Деловое письмо относится к виду общения.**

- ▶ официальное
- ▶ контактное
- ▶ опосредованное
- ▶ невербальное

2. **В начале делового письма, содержащего просьбу, лучше всего**

- ▶ предельно четко и кратко сформулировать суть просьбы
- ▶ указать на возможные негативные последствия в случае отказа на просьбу
- ▶ сформулировать причины обращения с просьбой
- ▶ заранее поблагодарить адресата за положительный ответ на просьбу

3. **К деловым бумагам личного характера относится...**

- ▶ извинение
- ▶ извещение
- ▶ заявление
- ▶ докладная записка

Вопрос для самопроверки

4. В деловой переписке НЕ рекомендуется использовать формы обращения ...

- ▶ Уважаемая Татьяна Петровна!
- ▶ Уважаемый господин Михайлов!
- ▶ Уважаемый Строев Г.П.!
- ▶ Здравствуйте, Петр Иванович

5. Доверенность НЕ содержит такого реквизита (элемента), как

- ▶ наименование должности и подпись лица, удостоверяющего подпись доверителя
- ▶ описание прилагаемых документов
- ▶ фамилия, имя, отчество (иногда должность), адрес, паспортные данные доверенного лица
- ▶ наименование документа

6. При написании резюме в разделе «Личная информация» НЕ следует указывать

- ▶ факт наличия/отсутствия детей
- ▶ адрес
- ▶ контактный телефон
- ▶ фамилию, имя, отчество автора

Вопрос для самопроверки

7. Этические нормы письменного делового общения предполагают:

- ▶ запрет на побуждение адресата к спешке при подготовке ответа на письмо
- ▶ строгое соблюдение правил орфографии в деловой переписке
- ▶ обязательность подготовки ответа на деловое письмо в течение 7 дней
- ▶ необходимость принесения своих извинений в деловой переписке в случае, когда в письменном ответе на просьбу содержится отказ

8. В письменной форме официально-делового стиля могут употребляться все слова и словосочетания в ряду

- ▶ по предварительному сговору, потерпевший, принимая во внимание
- ▶ за отчетный период, злоупотреблять спиртными напитками, вселять надежду
- ▶ квалифицировать действия, аварийная ситуация, внемлет рассудку
- ▶ унылая пора, нижеследующий, прийти к заключению

9. Деловое письмо - это документ, который ...

- ▶ устанавливает личные доверительные отношения между отдельными лицами
- ▶ содержит служебную информацию, претензии, предложения
- ▶ содержит жалобу какого-либо лица, адресованную организации или должностному лицу учреждения
- ▶ подготавливает заключение сделок

Тема 6. Устные жанры делового общения

Чем деловая беседа отличается от обычного разговора?

- ▶ цель - получение результатов работы, решение управленческой задачи;
- ▶ регламентация, ограничения;
- ▶ наличие служебной иерархии.

Деловая беседа состоит из пяти фаз:

1. начало беседы;
2. передача информации;
3. аргументация;
4. опровержение доводов собеседника;
5. принятие решений.

Коммуникативные структуры деловых бесед

- ▶ равные по положению;
- ▶ коллеги;
- ▶ не равные партнеры (начальник - подчиненный).



Подготовительный этап к деловой беседе

- ▶ **заранее определяется предмет беседы, место, время, круг вопросов;**
- ▶ **готовятся документы, схемы, доводы;**
- ▶ **обсуждается предполагаемый результат.**

Принципы эффективного слушания

Эмпатическое слушание - такой вид слушания, при котором слушающий пытается поставить себя на место говорящего и действовать исходя из представлений о мотивах его чувств. Эффективно, когда удастся постичь истинные мотивы говорящего, понять его интересы и чувства.

Аналитическое слушание - тип слушания, при котором в процессе восприятия речи позиции и интересы говорящего отделяются от его эмоций, личных и коммуникативных характеристик, все внимание сосредоточивается на информации, которая критически анализируется с рациональной позиции.

Эффективное слушание

Реагируй на слова собеседника!

- ▶ реакция усвоения информации
(*так-так, угу, кивки головы*);
- ▶ реакция согласия
(*вот именно, да-да, несомненно*);
- ▶ реакция удивления
(*Да что вы! Что вы говорите!
Подумайте только!*);
- ▶ реакция негодования
(*Ну знаете! Это уж слишком!*).

Ведение деловой беседы

Проблемная ситуация

1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин.
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете.
3. Партнер словно "зацикливается", постоянно повторяя одно и то же. Вам же хочется продвигаться Дальше.

Способ решить проблему с помощью вопросов

1. *Не могли бы вы уточнить, что вы имеете в виду под ...*
2. *Может, я ошибаюсь, но разве Вы не собирались рассказать о проблеме, которую мы некоторое время тому назад сформулировали?*
3. *Позвольте мне резюмировать сказанное вами. Если я вас правильно понял, то вы заявили, что: а) б)..... и в) Оказывает ли еще что-либо воздействие на это?*

Ведение деловой беседы

Проблемная ситуация

4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить

5. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения.

6. Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия.

Способ решить проблему с помощью вопросов

4. *Мне кажется, несколько минут назад вы сказали, что... . Теперь же я слышу, как вы утверждаете... . Мне кажется, что одно другому противоречит. Не могли бы вы уточнить*

5. *Похоже, что-то из сказанного мной вас обеспокоило. Не скажете ли вы, что именно?*

6. *По вашему мнению, все это неплохо, но есть некоторые подводные камни. Что следует сделать, чтобы их было поменьше?*

Ведение деловой беседы

Речевые формулы для

▶ Начало беседы

Нам необходимо обсудить следующие вопросы;
Мне хотелось бы начать наш разговор с...;
Сегодня актуальной, важной является проблема...;
Прежде всего нужно обсудить...

▶ Уточнения темы

Давайте уточним; Если я правильно вас понял...;
Можем ли мы считать, что ...;
Есть ли у вас конкретные предложения?

Ведение деловой беседы

Речевые формулы для

▶ Убеждения партнера

Я в этом совершенно уверен; Если вы примете во внимание следующие предложения; Думаю, мы все выиграем, если ...; Вы, конечно, согласитесь, что... ; Поверьте, для вас это важно в первую очередь!

▶ Оценки ситуации

Я разделяю вашу точку зрения; К сожалению, приходится возразить; Вызывает определенные сомнения...

Ведение деловой беседы

Речевые формулы для

► Одобрение, согласие

Ваши условия нас устраивают; Это неплохое решение проблемы; Мое мнение полностью совпадает с вашим мнением; Я разделяю вашу точку зрения; Мы ценим вашу позицию; Буду счастлив, рад работать с вами над новым проектом.

► Благодарность

Благодарю вас за внимание; Мы высоко ценим ваши усилия и вклад; Примите, пожалуйста, нашу искреннюю благодарность; Мы благодарны вам.

Ведение деловой беседы

Речевые формулы для

► Завершение беседы

Нам нужно подвести итоги; В заключение беседы хотелось бы...; Мне кажется, проблему можно считать решенной; Позвольте от лица фирмы поблагодарить вас и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество; Вы будете довольны принятым решением.

Заключительная часть деловой беседы

- ▶ сформулировать решение в утвердительной форме;
- ▶ составить письменную запись беседы, которая является документом;
- ▶ необходимо поблагодарить собеседника за работу или сотрудничество, уделенное внимание;
- ▶ попрощаться.



Деловое совещание

Структура совещания (собрания)

- ▶ вступительное слово ведущего;
- ▶ выступления по повестке дня;
- ▶ обсуждения;
- ▶ принятие решения.

Схема деловых переговоров

- ▶ **приветствие и введение в проблематику**
(задача - установление контакта);
- ▶ **характеристика проблемы и предложение о ходе переговоров**
(задача - выявление потребностей сторон);
- ▶ **изложение позиций, обмен мнениями**
(задача - презентация своих идей или предложений);
- ▶ **решение проблемы;**
- ▶ **завершение** (задача - закрепление договоренностей).

Вопросы для самопроверки:

1. Эмпатическое слушание - это такой вид слушания, при котором

- ▶ все внимание сосредоточивается на информации, которая критически анализируется с рациональной позиции
- ▶ в процессе восприятия речи позиции и интересы говорящего отделяются от его эмоций, личных и коммуникативных характеристик
- ▶ слушающий пытается действовать исходя из представлений о мотивах чувств говорящего
- ▶ слушающий пытается поставить себя на место говорящего

2. Вы - руководитель компании и проводите в своем офисе переговоры с другой компанией. Что необходимо сделать после того, как вы познакомили всех участников?

- ▶ Пригласить всех на торжественное мероприятие
- ▶ Приступить к изложению своей позиции
- ▶ Назвать проблему, по поводу которой проводятся переговоры
- ▶ Предоставить слово другой стороне

3. Задача приветствия и введения в проблематику деловых переговоров -

- ▶ выявление потребностей сторон
- ▶ закрепление договорённостей
- ▶ установление контакта
- ▶ презентация идей

Вопросы для самопроверки:

4. Реакцией собеседника на усвоение информации могут служить следующие фразы:

- ▶ "Так-так"; "Угу"
- ▶ "Да что вы!"; "Да что вы говорите!"
- ▶ "Ну знаете!"; "Это уж слишком!"
- ▶ "Вот именно"; "Несомненно"

5. Назовите верное утверждение.

- ▶ Даже при внимательном слушании усваивается только 30 - 40 процентов устной информации.
- ▶ При резюмировании следует использовать фразу "Как я понял, вы предлагаете ..."
- ▶ Структура деловой беседы включает в себя три фазы
- ▶ Перефразирование возможно выразить с помощью фразы "Другими словами вы хотели сказать, что ... "

6. Деловая беседа состоит из следующих фаз:

- ▶ начало беседы, передача информации, принятие решений, деловой обед
- ▶ начало беседы, передача информации, аргументация, опровержение доводов собеседника, принятие решений
- ▶ начало беседы, аргументация, опровержение доводов собеседника, принятие решений
- ▶ начало беседы, передача информации, аргументация, опровержение доводов собеседника, принятие решений, деловой обед

Тема 7. Речевые приемы аргументации и убеждения

- ▶ **Аргументация** (лат. argumentatio - приведение доводов, аргументов) - это приведение доводов с целью изменения позиции или убеждения другой стороны).
- ▶ **Аргументирование** — наиболее трудная фаза деловой беседы.
- ▶ **Тезис** — это формулировка вашей позиции (вашего мнения, вашего предложения другой стороне и т д.).
- ▶ **Аргументы** — это доводы, положения, доказательства, которые вы приводите, чтобы обосновать свою точку зрения. Аргументы отвечают на вопрос, почему мы должны верить во что-то или делать что-то.
- ▶ **Демонстрация** — это связь тезиса и аргумента (т.е. процесс доказывания, убеждения).

Аргументация

Доказывать тезис - значит приводить **аргументы**, то есть приводить утверждения или факты, с помощью которых обосновывается **тезис**.

Аргументы должны быть приведены в систему, то есть продумать, с каких аргументов начать, какими закончить, как их расположить, то есть построить **аргументацию**.

Виды аргументации

Нисходящая / восходящая

Нисходящая аргументация (сначала приводится самый сильный аргумент, потом - более слабые) обычно эффективна при общении с малоподготовленными собеседниками, а также в эмоциональной обстановке.

Восходящая аргументация (от более слабых к более сильным аргументам) эффективна в споре с подготовленными собеседниками, в спокойной обстановке, при обсуждении сложной проблемы, когда стороны не возбуждены и готовы анализировать аргументы.

Виды аргументации

Односторонняя / двусторонняя

Односторонняя аргументация (излагаются только аргументы «ЗА» или только аргументы «ПРОТИВ») лучше действует на малообразованных, эффективна для укрепления мнения собеседника, который ещё колеблется.

Двусторонняя аргументация (и аргументы «ЗА», и аргументы «ПРОТИВ» с последующим выводом) эффективнее в споре с негативно настроенным оппонентом, с подготовленным собеседником.

Виды аргументации

Опровергающая / поддерживающая

Опровергающая аргументация (когда мы показываем ошибочность чьих-либо аргументов) и **поддерживающая аргументация** (подтверждает правильность тех или иных аргументов) по своему воздействию приблизительно одинаковы, но воздействие опровергающей аргументации дольше сохраняется в памяти.

Виды аргументов

- ▶ логические аргументы;
- ▶ психологические аргументы;
- ▶ иллюстративные.

**Дело не в количестве аргументов,
а в силе и характере их связи с
выдвинутым тезисом!**



Виды аргументов

Аргументы к делу

Имеют прямое отношение к обсуждаемому вопросу и направлены на обоснование истинности доказываемого тезиса. Объективные аргументы.

Аргументы к человеку

Затрагивают личность оппонента, его убеждения, личностные и моральные качества, призывают учесть мнения известных, авторитетных людей и т.п. Субъективные аргументы. С точки зрения логики - некорректны, но с точки зрения психологии - весьма эффективны.

Аргументы к человеку

- ▶ **аргумент к авторитету** - ссылка на высказывания или мнения великих учёных, писателей и т.п. в поддержку своего тезиса;
- ▶ **аргумент к публике** - ссылка на мнения, настроения, чувства других людей, присутствующих в споре (*«Ну, подумай о них, они же тоже так думают, меня поддерживают»*; *«Ну, посмотри, все уже со мной согласились ...»*);

Аргументы к человеку

- ▶ **аргумент к личности** - ссылка на личностные особенности оппонента (*«Ну, ты вечно ничего не понимаешь!»*; *«Ну хоть раз откажись от своего упрямства и согласись!»*);
- ▶ **аргумент к тщеславию** - расточение неумеренных похвал противнику в надежде на то, что, тронутый комплиментами, он станет мягче и покладистой;
- ▶ **аргумент к жалости** - возбуждение в другой стороне жалости и сочувствия (*«Ну, пожалуйста, у меня нет другого выхода!»*; *«Я так плохо себя чувствую, ну согласись сделать эту работу вместо меня!»*).

Структура аргументации

2 аспекта аргументации:

- ▶ **логический** (аргументация - обоснование истинности какого-либо положения, выводимого из аргументов);
- ▶ **коммуникативный** (аргументация - речевая процедура убеждения кого-либо).



Речевые методы аргументации

Метод противоречия (является оборонительным. Основан на выявлении противоречий в рассуждениях, а также аргументации собеседника и заострении внимания на них)э

Пример: И.С. Тургенев описал спор между Рудиным и Пигасовым о том, существуют или не существуют убеждения:

«— Прекрасно! — промолвил Рудин. — Стало быть, по-вашему, убеждений нет?

— Нет и не существует.

— Это ваше убеждение?

— Да.

— Как же вы говорите, что их нет. Вот вам уже одно, на первый случай.

— Все в комнате улыбнулись и переглянулись».

Речевые методы аргументации

Метод «да, но...» (позволяет рассмотреть и другие варианты решения вопроса).

Пример: «Я тоже представляю себе все то, что вы перечислили как преимущества. Но вы забыли упомянуть и о ряде недостатков ...». И начинаете последовательно дополнять предложенную собеседником одностороннюю картину с новой точки зрения.

Речевые методы аргументации

Метод бумеранга (дает возможность использовать «оружие» собеседника против него самого. Не является доказательством, но оказывает исключительное воздействие на аудиторию, особенно если его применить с изрядной долей остроумия).

Пример: В.В. Маяковский выступает перед жителями одного из районов Москвы по вопросу решения интернациональных проблем в Стране Советов. Вдруг кто-то из зала спрашивает: «Маяковский, Вы какой национальности? Вы родились в Багдате, значит, Вы грузин, да?». Маяковский видит, что перед ним пожилой рабочий, искренне желающий разобраться в проблеме и столь же искренне задающий вопрос. Поэтому отвечает по-доброму: «Да, среди грузин — я грузин, среди русских — я русский, среди американцев — я был бы американцем, среди немцев — я немец». В это время два молодых человека, сидящих в первом ряду, ехидно кричат: «А среди дураков?». Маяковский спокойно отвечает: «А среди дураков я в первый раз!».

Речевые методы аргументации

Метод игнорирования (факт, изложенный собеседником, не может быть опровергнут вами, но зато его ценность и значение можно с успехом игнорировать).

Вам кажется, что собеседник придает значение чему-то, что, по вашему мнению, не столь важно. Вы констатируете это и анализируете.

Тактика убеждения

Убедить - значит побудить собеседника сделать сознательный выбор в ситуации. В разговорном диалоге говорящий обычно апеллирует к здравому смыслу собеседника.

Типичной ситуацией убеждения в бытовой сфере является **разговор продавца с покупателем, реклама товара.**

Вопросы для самопроверки

1. Операция по обоснованию каких-либо суждений, практических решений и оценок, в которой наряду с логическими применяются также речевые, эмоционально-психологические и приемы убеждающего воздействия, - это ...
 - ▶ парцелляция
 - ▶ тезис
 - ▶ аксиома
 - ▶ Аргументация
2. Аргумент к публике выражают следующие фразы:
 - ▶ "Ты же такой умный! Как же ты не понимаешь?"
 - ▶ "Ну ты хоть на этот раз согласишься с нами!"
 - ▶ "Ну посмотри, уже все согласились!"
 - ▶ "Посмотри на них! Они тоже так думают!"
3. Восходящая аргументация
 - ▶ эффективна при общении с малоподготовленным собеседником
 - ▶ предполагает сначала использование более слабого аргумента, а потом более сильных
 - ▶ подходит для телефонных переговоров
 - ▶ используется в эмоциональной обстановке

Вопросы для самопроверки:

4. Аргумент к жалости выражают следующие фразы:

- ▶ "Ну, пожалуйста, у меня нет другого выхода!"
- ▶ "Ну, ты вечно ничего не понимаешь!"
- ▶ "Я так плохо себя чувствую! Давай не будем делать эту работу сегодня!"
- ▶ "А вот наш Николай Петрович так не считает!"

5. Демонстрация в доказательстве выражает способ логической связи между

- ▶ стратегией и тактикой убеждения
- ▶ аргументами
- ▶ аргументами и тезисом
- ▶ тезисом и антитезисом

6. Аргументы к человеку

- ▶ не призывают учитывать мнение авторитетных личностей
- ▶ с точки зрения логики не корректны
- ▶ являются субъективными аргументами
- ▶ имеют прямое отношение к обсуждаемому вопросу

Вопросы для самопроверки:

7. Типичной ситуацией убеждения в бытовой сфере НЕ является

- ▶ разговор двух менеджеров, работающих в одной компании
- ▶ реклама товара
- ▶ разговор продавца с покупателем

8. К аспектам аргументации относят

- ▶ функциональный
- ▶ коммуникативный
- ▶ логический
- ▶ когнитивный

9. Тезис - это

- ▶ процесс убеждения
- ▶ довод, который приводит собеседник
- ▶ доказательство
- ▶ формулировка позиции собеседника

Тема 8. Публичное выступление: речевой аспект

Этапы подготовки:

- ▶ обдумывание, формулировка темы;
- ▶ составление плана;
- ▶ написание текста;
- ▶ подготовка тезисов для раздачи аудитории и презентации;
- ▶ репетиция.

Структура аудитории

В любой аудитории можно выделить

3 основных типа слушателей:

- ▶ примерно **30 %** составляют конструктивные слушатели: они интересуются предлагаемой темой, их ценностные ориентиры совпадают с теми, которые предлагает оратор;
- ▶ примерно **60 %** составляют равнодушные к предлагаемой теме люди, так называемые соглашатели, у которых пока нет своего мнения по обсуждаемой проблеме;
- ▶ примерно **10 %** составляют люди, не разделяющие взглядов оратора, его противники, оказывающие «сопротивление» выступающему.

Специфика мужской и женской аудиторий

Женщины

- ▶ подвержены эмоциональному воздействию;
- ▶ любят задавать дополнительные вопросы.

Мужчины

- ▶ не любят отклонений от темы, лишних деталей;
- ▶ хуже понимают письменный текст;
- ▶ предпочитают схемы и диаграммы;
- ▶ плохо улавливают подтекст и интонацию.



Подготовка к публичному выступлению

Общие требования

- ▶ решительное, парадоксальное начало;
- ▶ драматизм, создание напряжения;
- ▶ сдержанная эмоциональность;
- ▶ краткость;
- ▶ диалогичность;
- ▶ разговорность;
- ▶ понятность главной мысли;
- ▶ запоминающаяся концовка.



Вопросы для самопроверки:

1. Мужская и женская аудитории публичного выступления различаются соответственно по критериям:
 - ▶ Выберите один или несколько ответов:
 - ▶ худшая/лучшая способность улавливать подтекст
 - ▶ предпочтение логическому /эмоциональному способу подачи материала
 - ▶ лучшая/ худшая способность воспринимать звучащую речь
 - ▶ проявление симпатий / отсутствие симпатий к оратору-женщине
2. Что НЕ относится к способам привлечения внимания аудитории?
 - ▶ медленная речь
 - ▶ цитирование знаменитостей
 - ▶ ссылка на достоверные источники информации
 - ▶ возбуждение любопытства и «раздача» авансов
3. К общим требованиям при публичном выступлении относятся
 - ▶ понятность главной мысли
 - ▶ сдержанная эмоциональность
 - ▶ громкий голос
 - ▶ диалогичность

Вопросы для самопроверки:

4. К основным характеристикам аудитории ораторской речи НЕ относится

- ▶ количественный состав слушателей
- ▶ мотив действия, определяющий, чем руководствуется аудитория, слушающая выступление
- ▶ место работы слушателей
- ▶ однородность/неоднородность по социально-демографическим признакам слушателей

5. Обычно мужчины, слушающие публичное выступление, ...

- ▶ плохо улавливают подтекст и интонацию
- ▶ предпочитают схемы и диаграммы письменному тексту
- ▶ задают много вопросов
- ▶ воспринимают его неадекватно

6. Во время публичного выступления женская аудитория, как правило, ...

- ▶ не любит задавать дополнительные вопросы
- ▶ любит задавать дополнительные вопросы
- ▶ легко воспринимает на слух цифры
- ▶ слушает невнимательно

Вопросы для самопроверки:

7. Устные выступления перед 3 и 30 слушателями соответственно различаются по критериям:
- ▶ повтор самых важных идей - отсутствие повтора важных идей
 - ▶ короткое выступление - длительное выступление
 - ▶ возможность использования иноязычных слов - невозможность их использования
 - ▶ возможность учета индивидуальности каждого слушателя - невозможность такого учета
8. Чтобы усилить аргументацию при публичном выступлении, рекомендуется ...
- ▶ указывать на то, что тот или иной факт установлен учеными
 - ▶ ссылаться на то, что тот или иной факт установлен в результате научного эксперимента
 - ▶ ссылаться на мнение вашего знакомого
 - ▶ ссылаться на мнение известных исторических лиц
9. Чем больше основных тезисов в публичном выступлении, тем лучше.
- ▶ Верно
 - ▶ Неверно