

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).

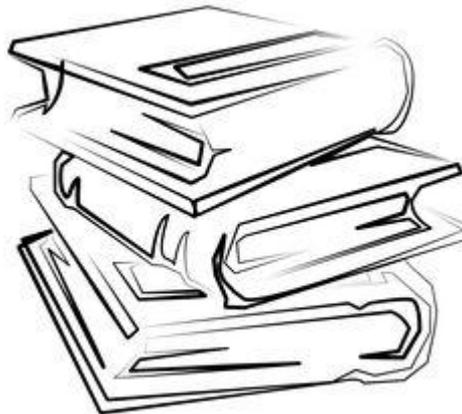
Наиболее часто встречаются следующие формы деловой коммуникации:

- ▶ 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:

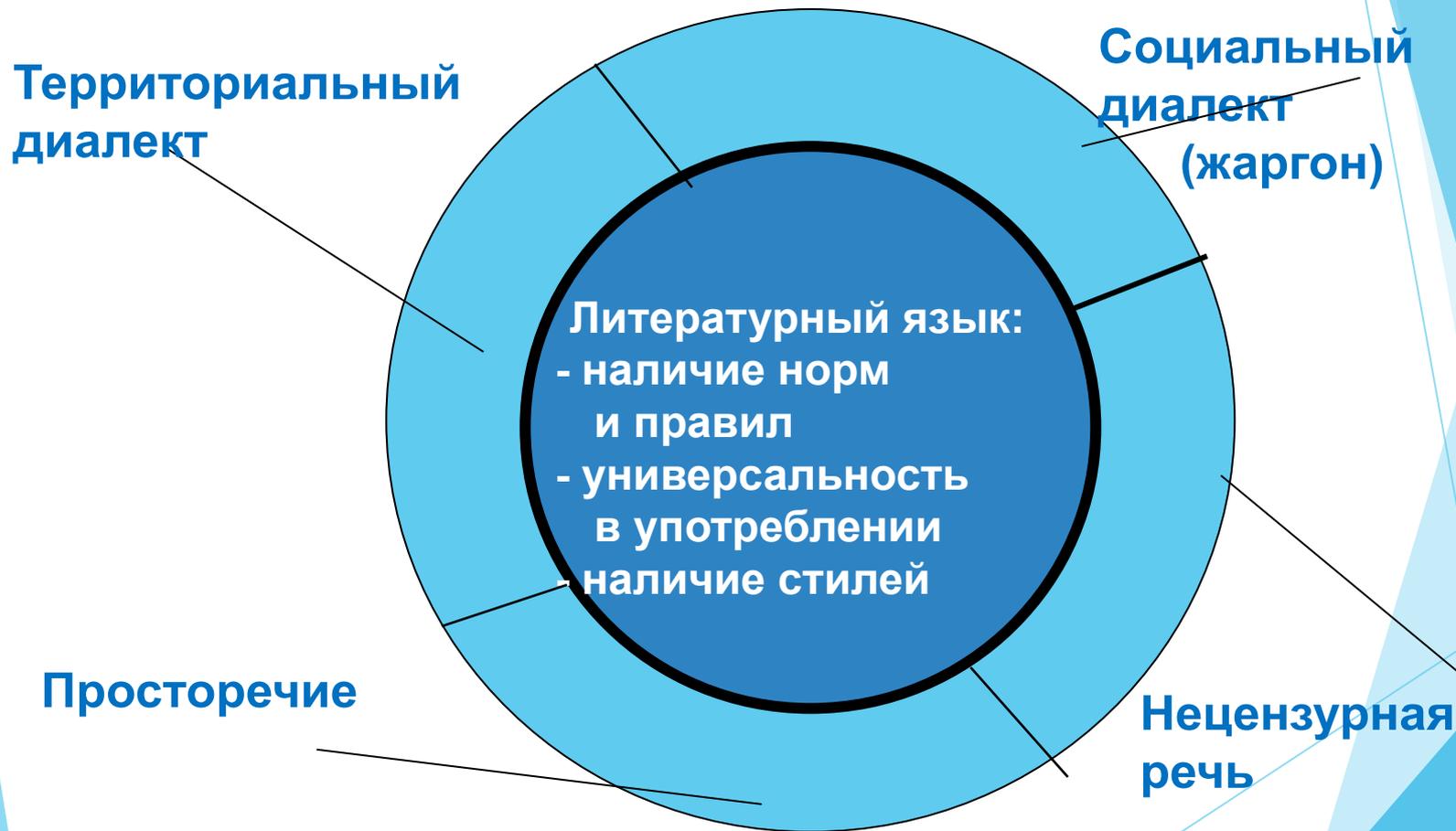
- ▶ выражения мыслей и чувств (эмоциональная функция);
- ▶ общения (коммуникативная функция);
- ▶ познания (когнитивная функция);
- ▶ накопления культурно-исторических традиций (кумулятивная функция).



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...; Информируем 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