

Рвуз Крымский инженерно педагогический университет

Говоров Н.П. Мендиева Э.Н.

РИТОРИКА

По материалам лекций предмета.

г.СИМФЕРОПОЛЬ 2014 г.

1. ВВЕДЕНИЕ.

Риторика как наука и искусство.

Предмет, объект, цель изучения деловой риторики.

Деловое общение и его виды.

2. ЯЗЫК, РЕЧЬ, РЕЧЕВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.

Понятие о языке и речи.

Виды речи.

Речевая деятельность. Культура речевой деятельности.

Виды речевой деятельности.

Техника звучащей речи.

3. ТЕКСТ КАК РЕЗУЛЬТАТ РЕЧЕВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

Понятие о тексте.

Типы текста.

Композиция текста.

Стили текста.

4. ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ РЕЧИ

Понятие о литературном языке.

Культура речи и речевая культура.

Правильность речи.

Коммуникативная целесообразность речи.

Речевой этикет.

5. ПУБЛИЧНОЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ.

Этапы подготовки и проведения публичного выступления.

Установление контакта с аудиторией.

Поза, жесты, мимика оратора.

Анализ ораторской речи.

Типы ораторов.

Доклад и речь как жанры делового общения.

6. СЛУЖЕБНЫЙ ДИАЛОГ.

Типы речевых актов в деловом общении.

Бизнес - аргументация. Методы убеждения собеседника.

Психологические типы собеседников.

Невербальные средства делового общения.

7. ДЕЛОВОЙ РАЗГОВОР И ЕГО ВИДЫ.

ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА.

Цель и задачи деловой беседы.

Этапы подготовки и проведения деловой беседы.

9. ПЕРЕГОВОРЫ.

Цели и задачи переговоров.

Этапы подготовки и проведения переговоров.

10. ИНТЕРВЬЮ.

Цели и задачи общения с представителями прессы.

Этапы подготовки и проведения интервью.

11. СЛУЖЕБНЫЙ ТЕЛЕФОННЫЙ РАЗГОВОР.

Этапы подготовки и проведения служебного телефонного разговора.

Техника речи разговора по телефону.

Правила ведения делового телефонного разговора.

12.ДИСКУССИЯ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ.

Дискуссия как вид спора.

Этапы подготовки и проведения дискуссии.

Правила ведения спора.

Анализ дискуссии.

13.ДЕЛОВОЕ СОВЕЩАНИЕ (СОБРАНИЕ)

Совещание как вид организации делового общения группы.

Этапы подготовки и проведения собрания.

Протокол совещания.

14.ПРЕСС - КОНФЕРЕНЦИЯ.

ВВЕДЕНИЕ

§1. Риторика как наука и искусство

Термины «риторика» (греч. *retorike*), «ораторское искусство» (лат. *orator* <*orare* - «говорить»), «витийство» (устар., старославянск.), «красноречие» (русск.) синонимичны.

На многовековом историческом пути разработки риторики прослеживаются 2 подхода к ее определению: согласно первому - это наука о теоретических законах, мастерстве красноречия; согласно второму - это искусство речи.

Становление риторики как науки произошло в Древней Греции в V до н.э. и было связано с потребностями демократического общества высочайшей культуры.

По словам В. Г. Белинского, «республиканская форма правления сделала красноречие самым важным и необходимым искусством» [2, с. 73]. Жители классического города - государства должны были прекрасно владеть словом, даром убеждения. Политики выступали на народных собраниях (среди них - Фемистокл, Демосфен), полководцы произносили речи перед войском (к примеру, Перикл), граждане боролись за справедливость в суде (такие, как Антифон, Лисий), восхваляли героев, общественные события (в эпидейктическом (торжественном) красноречии были особенно искусны Горгий, Исократ, философы (Сократ, Платон и другие) вели диалоги, словесные баталии. Появились даже новые профессии - ритора - учителя красноречия, логографа - составителя речей.

Другая причина возникновения риторики не политического, а философского толка. Школа элеатов разорвала казавшуюся до тех пор естественной связь слова и вещи и сделала слово лишь условным обозначением вещи. Таким образом, слово было отделено, явилось особым предметом исследования. При этом слово стало делом.

Так постепенно сложилось теоретическое обобщение ораторской практики, собрание правил и методических приемов обучения. Анализ большого эмпирического материала был проделан Аристотелем («Риторика»), Цицероном («Оратор», «Об ораторе», «Брут, или О знаменитых ораторах»), Квинтилианом («Риторические наставления») и другими античными мыслителями.

Греки полагали, что главное - убедить слушателей, а римляне видели задачу в том, чтобы говорить хорошо. В эпоху Средневековья риторика считалась мастерством украшения речи, причем не только устной, но и письменной. Проповеди «отцов христианской церкви» Тертуллиана, Иоанна Златоуста, Августина Аврелия, Фомы Аквинского легли в основу гомилетики - теории церковного красноречия. В этот период европейские риторические идеи проникли в Древнюю Русь. Встречается несколько видов древнерусского краснословия: политическое (вечевая речь), дипломатическое, военное, торжественное, духовное. История появления на Руси довольно развитой теории ораторского искусства датируется началом XV11 века. К этому времени относятся первые работы - епископа Макария,

М. И. Усачева, к более позднему - сочинения Стефана Яворского, Феофана Прокоповича. Становление риторики как научной дисциплины неотделимо от имени М. В. Ломоносова - автора «Краткого руководства к красноречию» (1748). В этом труде представлен свод правил, которым предлагалось следовать в устных и письменных произведениях на государственные, общественные и религиозно - философские темы.

Риторика активно развивалась в Европе до конца XVIII века, в России интерес к ней угас в XIX столетии. Ренессанс науки наблюдается с 60-х годов XX века. Интенсивная разработка проблем отечественного красноречия в последние годы связана с тем, что вновь появился заказ общества на мыслящего и говорящего человека. Демократия ослабляет власть приказа и усиливает значение убеждения.

В настоящее время термин «риторика» употребляется в узком и широком смыслах. **Риторика (в узком смысле)** - это обозначение филологической дисциплины, изучающей теорию красноречия, способы построения выразительной речи во всех областях речевой деятельности (прежде всего в разных устных и письменных жанрах). **Риторику (в широком смысле)** называют неориторикой (термин введен профессором Брюссельского университета Х. Перельманом в 1958 году) или общей риторикой. Ее быстрое и продуктивное развитие вызвано появлением новых языковедческих наук - лингвистики текста, семиотики, герменевтики, теории речевой деятельности, психолингвистики. Неориторика занимается поиском путей практического применения этих дисциплин, разрабатывается на стыке языкознания, теории литературы, логики, философии, этики, эстетики, психологии.

В теории современного красноречия возрождается древнее первоначальное ядро - концепт убеждения, рассматриваются формы и методы воздействия средствами устной и письменной речи. Цель обновленной риторики - определение наилучших вариантов (оптимальных алгоритмов) общения. Например, исследуются роли участников диалога, механизмы порождения речи, языковые предпочтения говорящих и т. п. Таким образом, неориторика - это наука об убеждающей коммуникации.

Риторика учила и учит, как осуществлять общение, логично и выразительно излагать и развивать мысли, употреблять слова, как пользоваться речевой активностью в личной жизни и общественной деятельности, как выступать перед аудиторией. Первостепенное внимание теория красноречия всегда уделяла устному, «живому» контакту.

2.ЯЗЫК, РЕЧЬ, РЕЧЕВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

§1.Понятие о языке и речи

Слова «язык» и «речь» многозначны, иногда они соотносятся как синонимы. По представлениям современной лингвистики, речь связана с языком, но не отождествляется с ним.

Язык - это система знаков, объективное, исторически сложившееся явление духовной жизни общества. Знаком принято называть

«заместителей» других объектов. Кроме языка, естественной знаковой системы, существуют искусственные, например, сигналы светофора, нотное письмо, символические записи, используемые в математике (цифры и символы ; +, - , =) и других науках. В отличие от этих искусственных систем, язык способен передавать сообщения любого, ничем не ограниченного содержания, то есть он универсален. Жестикуляция и мимика - системы невербального общения - придают звучащей речи лишь добавочные эмоциональные и смысловые оттенки.

Любая система состоит из множества элементов, которые находятся в связях друг с другом, образуют одно целое. Языковые единицы (знаки) объединяются в подсистемы и формируют уровни (ярусы) языка:

Единицы	Уровни
Предложение	синтаксический
Части речи (словоформы)	морфологический
Лексемы (слова)	лексический
Морфемы (части слова)	морфемный
Фонемы (звуки)	фонемный

Таким образом, язык - это модель иерархии: большее включает меньшее как составную часть, меньшее проявляет свои функции в большем. Так, самые низшие единицы языка (фонемы) реализуют себя в единицах следующего, более сложного уровня, т. е. в морфемах и т. д.

Язык служит средством общения, познания, хранения и передачи национального самосознания, традиций культуры и истории народа. Язык обнаруживает себя только в речи и только через нее выполняет свое главное, коммуникативное, назначение.

Речь - это форма существования языка, его воплощения, реализация. Под речью понимают использование человеком языковых богатств в жизненных ситуациях, результат процесса формулирования и передачи мысли средствами языка. Речь отдельного говорящего обладает особенностями произношения, лексики, структуры предложений. Таким образом, речь конкретна и индивидуальна.

§2. Виды речи

Выделяют следующие виды речи:



Мысль начинает формироваться во внутренней речи. Ее механизм был исследован в начале XX века психологом Л. С. Выготским. Эта речь беззвучна, непроизносима, включает образы, отличается от внешней степенью языковой сформированности: опускается большинство второстепенных членов предложения, в словах русского языка выпадают гласные, не несущие смысловой нагрузки. Вся духовная жизнь человека - его размышления, планы, споры с самим собой, переработка увиденного и услышанного протекают в скрытой форме, на мыслительном уровне. Внутренняя речь «работает» всегда, исключая лишь глубокий сон. Перевод внутренней речи во внешнюю часто связан с трудностями. Именно об этом этапе порождения высказывания говорят: «На языке вертится, а сказать не могу».

Внешняя речь существует в устной и письменной формах. Различия между ними определяются:

1.Способами кодирования. Устная речь - произносимая, звучащая, слышимая - выражена звуками (акустическим кодом), а письменная - видимая, написанная - буквами (графическим кодом).

2.Механизмами порождения. Письменный текст, как правило, - подготовленный, - записывается на черновиках, подвергается редактированию, совершенствованию. Устная речь не имеет таких возможностей, она спонтанна, т. е. создается в момент говорения, поэтому требует огромной тренировки, быстроты выбора слов, автоматизма синтаксического конструирования.

3.Механизмами восприятия. Устная речь должна восприниматься сразу, письменная осмысливается при многократном чтении.

4.Грамматическими и лексическими особенностями. В письменной речи четче подбираются слова, преобладает книжная лексика, сложные развернутые предложения, страдательные конструкции. В устной наблюдаются повторы, неполные, простые предложения. Известен предел, ограничивающий количество слов звучащей речи: от пяти до девяти.

5.Видами норм. Только к устной речи предъявляются орфоэпические требования, и только к письменной - орфографические, пунктуационные и каллиграфические.

6.Выразительными возможностями. Устная речь обладает средствами звуковой выразительности, отличается богатством интонаций, паузами, логическими ударениями, а также сопровождается жестами и мимикой. Знаки препинания, кавычки, шрифтовые выделения компенсируют меньшие возможности экспрессивности письменного текста.

7.Характером адресата. Устная речь зависит от того, как ее воспринимают, потому что, как правило, коммуниканты не только слышат, но и видят друг друга. Письменная речь обычно обращена к отсутствующим.

Органическую связь между двумя видами речи психологи объясняют наличием общей основы - внутренней речи. Процесс порождения высказывания чаще всего имеет такую структуру: мысленная подготовка фразы - воображаемое проговаривание с микродвижениями речевого аппарата - графическая фиксация мысли.

Устная речь может быть записана, а письменная - произнесена. Например, письменный текст при «озвучивании» приобретет некоторые особенности устной речи (интонационную окраску, ритм), но будет характеризоваться как письменная речь в устной форме.

При подготовке и в процессе публичного выступления возникает противоречие между письменной речью и устным ее исполнением. А. М. Пешковский, известный лингвист, называл ораторский монолог «подделкой письменной речи под устную». Говорящему перед аудиторией следует уместно объединять два вида, две «стихии». Если одна из них победит, выступление будет звучать или слишком строго, сухо, или слишком свободно, раскованно.

В жизни обычно преобладает устная речь, поэтому ее считают первичной, ведущей. По словам В. Г. Костомарова, в наше время устная речь «приобрела перед письменной важное преимущество - моментальность, что крайне важно для стремительных темпов и ритмов XX века. А также ... другое качество: способность фиксироваться, консервироваться, сохраняться и воспроизводиться» [4, с. 176]. Среди источников хранения вербальной информации доминируют аудитивные, аудиовизуальные: радио, телевидение, телефонная связь. Таким образом, устная речь сегодня существует в совершенно новых разновидностях.

Устная речь имеет две формы - монологическую и диалогическую. **Монолог** представляет собой развернутое высказывание (элементарная единица текста) одного лица, заверщенное в смысловом отношении. Психолого-педагогической особенностью монологической речи является то, что реакция слушателей угадывается, жесты и мимика играют меньшую роль, чем при диалоге. Монолог - это чаще всего публичная речь, адресованная большому количеству людей. Ораторский монолог диалогичен. Выступающий как бы беседует с аудиторией, то есть происходит **скрытый** диалог. Но возможен и **открытый** диалог, например, ответы на вопросы присутствующих.

Диалог - это непосредственный обмен высказываниями между двумя или несколькими собеседниками. Структурно диалог состоит из реплики - стимула и реплики - реакции, тесно связанных по содержанию друг с другом. Диалогическая речь - первичный, естественный вид общения. В бытовом диалоге партнеры не заботятся о форме и стиле высказывания, откровенны. Участники публичного диалога учитывают присутствие аудитории, строят речь литературно.

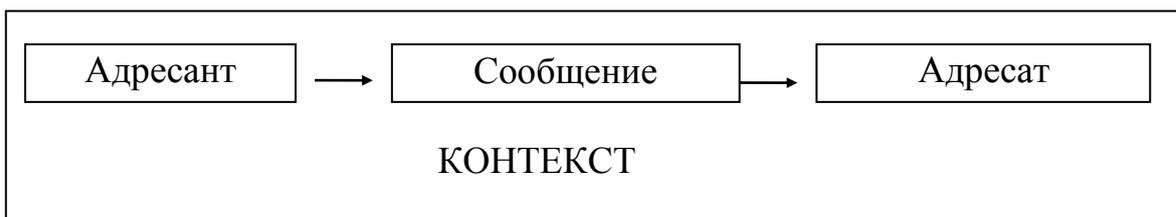
§3. Речевая деятельность. Культура речевой деятельности

У человека наряду с трудовой, научной, государственной, политической и другими существует самая распространенная - речевая деятельность. Без нее невозможна никакая другая, она предшествует, сопровождает, а иногда формирует, составляет основу деятельности. **Речевая деятельность** - это деятельность, имеющая социальный характер, в ходе которой высказывание формируется и используется для достижения определенной цели (общения, сообщения, воздействия). Психолог Л. С. Выготский характеризовал речевую деятельность как процесс материализации мысли, т. е. превращения ее в слово.

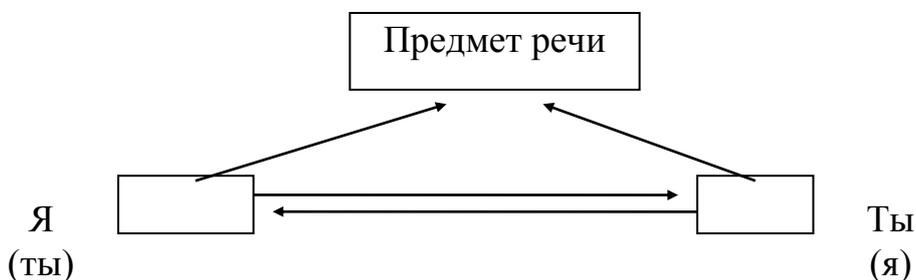
Речевая деятельность состоит из речевых действий (актов), которые представляют собой подготовку и реализацию высказывания, целиком, независимо от его объема (это может быть реплика в диалоге, рассказ и т. д.)

В лингвистике наиболее известна схема речевого акта, предложенная Р. О. Якобсоном. Она включает следующие основные компоненты: говорящий (адресант), слушающий (адресат), контекст (обстановка, в которой производится высказывание, допустим, официальное собрание, семейный обед), передаваемая информация (сообщение).

Графически ситуацию общения можно представить так:



Теория речевой деятельности учитывает прежде всего, что коммуникация - это не передача информации, а обмен ею между собеседниками. Они поочередно меняются ролями («я» - коммуникатор, «ты» - перципиент), высказываясь об общем предмете разговора. Акт речевого взаимодействия, с этой точки зрения, выглядит следующим образом:



Речемыслительный механизм необыкновенно сложен и до настоящего дня до конца не изучен. Выделяют 3 ступени речевого акта: подготовка и исполнение высказывания, его восприятие и понимание, обратная связь. Первая ступень состоит из этапов:

1) Возникновение ситуации, побуждающей к выражению мыслей. Например, менеджер готовит проект договора, журналист берет интервью и другие.

2) Мотивация. Потребность высказывания, порождаемая жизненной ситуацией, постепенно осознается, превращается в конкретную, ясную цель (мотив), которая начинает руководить действиями автора.

3) Вероятностное прогнозирование (интенция). Намерение произнести фразу как бы подвергается проверке, решается, к кому будет обращена речь, с какими интонациями, громкостью, скоростью она прозвучит.

4) Внутренний план, определяющий содержание и структуру сообщения.

5) Языковое структурирование - это три операции подготовки средств языка на внутреннем уровне: выбор слов, определение порядка слов и словосочетаний, средств связи лексических единиц.

В психолингвистике существует три гипотезы выбора слов: а) по теории Н. И. Жинкина, сначала выбираются слова, обозначающие логические субъекты, затем - предикаты (то, что утверждается или отрицается), затем - предметные признаки; б) по теории словесных ассоциаций, уже употребленное слово вызывает из памяти другое, связанное с первым по прежним сочетаниям; в) по гипотезе проб и ошибок, действующий механизм как бы перелистывает в памяти все слова нужного тематического блока, выбирая подходящее по смыслу.

Порядок слов и сочетаний объясняет теория актуального членения предложения. Подавляющее большинство русских предложений интонационно делится на две части - тему (данное, известное) и рему (новое, неизвестное). Мысль обычно движется от темы (Т) к реме (Р). Например:

Жизнь (Т) - не холмик пологий (Р).

Иван Иванович (Т) давно ушел (Р).

Новый директор завода (Т) сразу приступил к переезду (Р).

Связи между словами обеспечиваются с помощью окончаний, предлогов, союзов.

б) Переход к внешней речи происходит по законам фонетики или по правилам графики.

На второй ступени выделяются собственные «шаги»:

1) Прием звукового сигнала.

2) Анализ акустического потока с точки зрения фонетики того или иного языка.

На данном этапе перцепиент начинает понимать слова.

3) Узнавание значения каждого фонетического слова - единицы, имеющей одно словесное ударение (например, лес, шумит, на - столе, из - лесу, сделал - бы).

4) Расшифровка грамматических связей между словами.

5) Включение фразы в контекст, связывание с предыдущими репликами.

6) Понимание второго, дополнительного, переносного смысла. На этом уровне воспринимаются тропы (метафора, метонимия, ирония и др.), аллюзия (намек).

7) Оценка языкового мастерства говорящего.

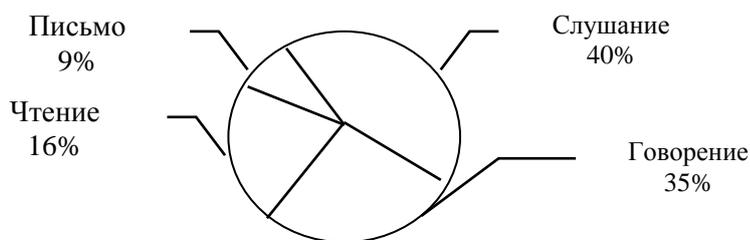
Полный цикл речевого акта завершается новым действием - свидетельством результативности высказывания. Третья ступень - обратная связь - понимается широко: это вопросы; реплики; письма на телестудию после интересной передачи; голосование на выборах депутатов Думы после долгой предвыборной агитации за того или иного кандидата; ответы учащихся на уроке или экзамене; толпа покупателей у дверей магазина после вчерашней телерекламы...

Такова единая модель перекодировки замысла в речь и декодирования информации, реакции на нее.

Культура речевой деятельности - это культура владения словом, обмен сообщениями с наивысшей эффективностью; это система знаний, умений и навыков по осмыслению ситуаций, порождению и восприятию высказывания. Отличительными показателями культуры речевой деятельности являются правильное четкое произношение (или написание), коммуникативная целесообразность речи (ее точность, выразительность и т. д.), структурно - логическое построение текстов, применение невербальных средств, объективное понимание со стороны слушающего, читающего).

§4. Виды речевой деятельности

Различают четыре вида речевой деятельности: два из них производят текст - говорение, письмо, а другие - слушание (аудирование) и чтение - осуществляют восприятие. Таковы составляющие системы нашего «языкового существования», при этом их распределение в потоке жизни неравномерно: меньше всего мы пишем (если это не связано с профессиональной деятельностью), больше всего слушаем или говорим (это может зависеть от личных свойств человека). По данным американских психологов (см. Р. Николз «Вы слушаете» (Нью - Йорк, 1957), время, которое мы, в среднем, посвящаем различным аспектам коммуникации, делится на части:



Процессы говорения и слушания чрезвычайно сложны. Рассмотрим их подробнее.

Говорящий преследует разнообразные коммуникативные цели: согласиться или отказаться, посоветовать, предупредить, потребовать,

попросить, разрешить, усомниться, поблагодарить и т. д. В зависимости от этого возникают высказывания 3 типов: сообщения, побуждения, вопросы.

Сознание говорящего сосредоточено на содержании, логико-композиционном структурировании текста, память выдает наиболее подходящие лексические варианты, интуиция (неоднократное повторение опыта в сходных условиях) помогает грамматически правильно построить предложение и озвучить его в соответствии с нормами произношения, языковое чутье позволяет определить стиль, психологическая ориентировка заставляет учитывать реакцию слушателей. Трудности говорения объясняются тем, что все вышеперечисленные операции требуется выполнять одновременно.

При отсутствии языкового автоматизма наблюдается расчлененный механизм генерации высказывания. Речь звучит прерывисто: возникают произвольные, более длительные (сравнительно с остальными) остановки, повторяются отдельные слова, слоги, «растягивается» звук типа [э], произносятся выражения «Как бы это сказать?», «Ну вот» и подобные. Эти проявления **прерывистости речи** раскрывают затруднения говорящего, характеризуются как внешние регулирующие действия. Паузы, самоперебивы, срывы начатых конструкций, а также обмолвки часто отражают состояние человека, его волнение, несобранность при усложнении речевой ситуации. В ходе публичного выступления, в беседах с руководством на службе мысленная регуляция скрывается, ее внешние проявления подавляются говорящим. Но прерывистость устной речи - свойство неоднозначное. Если подобных случаев немного, то это не мешает воспринимать информацию, а порой активизирует внимание аудитории, о чем свидетельствуют, в частности, «подсказки» тех выражений, которые «ищет» оратор.

Аудирование представляет собой процесс понимания, осмысления речи. Это коммуникативное умение не менее важно, чем говорение; является условием эффективности делового общения.

Еще философ Зенон утверждал: «Два уха и один язык нам даны для того, чтобы больше слушать и меньше говорить». А историк Плутарх советовал: «Научись слушать, и ты можешь извлечь пользу даже из тех, кто говорит плохо». Хорошее слушание облегчает усвоение информации, способствует установлению контактов между людьми. В умении слушать проявляется воспитанность, уважение к другому человеку, т. е. культура.

Результаты обследования множества людей указывают, что достаточными навыками аудирования обладают лишь 10% из них. Прислушав десятиминутное сообщение, «средний» слушатель понимает и запоминает только половину из сказанного.

Стиль слушания зависит от характера, интересов личности, пола, возраста, физиологического состояния, служебного положения. Подчиненные более внимательны и сосредоточены в разговоре с «начальством», не всегда решаются прервать оппонента. Мужчины, в отличие от женщин, склонны слушать самих себя, быстро давать готовые

ответы, перебивать, сосредоточиваться на содержании беседы. Женщине больше интересен сам процесс общения, они прерывают партнера в 2 раза реже. На эффективность слуховой перцепции влияет усталость, ухудшающая концентрацию внимания. Полноценное аудирование может занимать 20 минут при контактной и 5 - 7 минут при дистантной коммуникации.

Исследователь М. Беркли - Ален выявила «роли» слушателей: 1) «симулянт» - делающий вид, что слушает; 2) «зависимый слушатель» - легко попадающий под влияние мнений и желаний других; 3) «перебивала» - тот, кто неоправданно вмешивается в речь собеседника; 4) «погруженный в себя»; 5) «интеллектуал» - воспринимающий информацию больше разумом, пренебрегающей эмоциональным и невербальным аспектами поведения говорящего.

В зависимости от особенностей восприятия текста выделяют 3 вида аудирования:

1. **Глобальное**, при котором достаточно определить, о чем шла речь в высказывании, какова его основная мысль.

2. **Детальное** предполагает осознание главных смысловых блоков текста в зависимости от установки, которую ставит перед собой слушающий.

3. **Критическое** требует критического осмысления воспринятого на слух.

Различают также 2 способа слушания:

1. **Нерефлексивное (пассивное)** состоит в умении не вмешиваться в речь говорящего своими замечаниями, в способности внимательно молчать. Этот способ требует значительного физического и психологического напряжения, определенной дисциплины. Нерефлексивное слушание обычно используется в таких ситуациях, когда один из собеседников глубоко взволнован, желает высказать свое отношение к тому или иному событию.

2. **Рефлексивное (активное)** заключается в активной обратной связи, оказании помощи в выражении мыслей. Этот способ особенно уместен, если партнер по общению ждет поддержки, одобрения, если необходимо глубоко и точно уяснить информацию.

Основными приемами рефлексивного слушания являются:

1) **Выяснение**, т. е. обращение к собеседнику за уточнениями, чтобы получить дополнительные факты, суждения. (Например, «Я Вас не понял. Не повторите ли еще раз?», «Что Вы имеете в виду?»).

2) **Перефразирование** - «передача» чужого, только что произнесенного высказывания в другой форме («Как я Вас понял...», «По Вашему мнению...», «Другими словами Вы считаете...»).

3) **Резюмирование** - подведение итогов услышанного («Если обобщить сказанное Вами, то ...», «Вашими основными идеями, как я понял, являются...»).

4)Подтверждение контакта - приглашение высказываться свободно и непринужденно. При этом речь сопровождается репликами типа «Это интересно», «Да», «Понимаю Вас», «Приятно это слышать».

Залогом успехов в межличностных отношениях является соблюдение правил эффективного слушания:

1.Стремитесь понять, глубоко осознать позицию говорящего, сделать анализ, выводы. Научитесь находить самые ценные сведения в полученной информации.

2.Пытайтесь за фразами собеседника «уловить» его истинные мотивы, эмоциональное состояние, внутренний мир.

3.Поддерживайте устойчивое внимание к речи, не допускайте побочных мыслей. Последние возникают из - за того, что скорость мышления в 4 раза превышает скорость говорения, и у слушателя остается «свободное время».

4.Отключайтесь от внешних «помех», отвлекающих Вас, не пытайтесь слушать и одновременно делать еще 2 - 3 дела.

5.Не делайте вид, что поняли, если на самом деле это не так. Возможно, коммуникатор не оставлял необходимых пауз между фразами. Оптимальным для слушателей является темп их собственного говорения. Изменить сложную ситуацию помогут приемы рефлексивного аудирования.

6.Логически планируйте процесс слушания. «Мысленное опережение» речи собеседника или оратора является одним из средств настройки на одну волну с ним и хорошим методом запоминания речи.

7.Установите зрительный контакт с говорящим. Ваши жесты, мимика должны отражать состояние заинтересованного слушателя, который вникает в речь.

8.Старайтесь сопереживать говорящему, посмотрите на вещи его глазами, попытайтесь встать на его место.

9.Будьте терпеливы. Всегда выслушивайте собеседника до конца.

10.Не поддавайтесь чувству раздражения или гнева, если у Вас негативная установка по отношению к партнеру по общению или если Вы услышали «критические» для Вас слова, выводящие из состояния равновесия, к примеру, «рост цен», «увольнение», «ограничение заработной платы».

11.Не отвлекайтесь на специфические особенности говорящего (акцент и другое).

12.Обязательно повторяйте про себя распоряжения и указания.

13.Делайте при слушании соответствующие пометки на бумаге.

14.Не делайте самой распространенной ошибки начинающих менеджеров, коммерсантов: не стремитесь слишком много говорить самим, а слушайте других.

§5.Техника звучащей речи

Голос человека производит определенное впечатление на окружающих, служит инструментом воздействия. По характеру речевого

звучания мы судим о темпераменте, мироощущении говорящего. Звуковое оформление речи составляет эмоциональный фон выступления, разговора, который может быть положительным (приятным) или отрицательным (неприятным). Недостатки произношения (крикливость, одышка, хрипота, резкость, гортанность, гнусавость, нечетность артикуляции) являются «барьерами» коммуникационного обмена, «режут ухо». Кроме того, хорошо звучащий голос тонизирует нервную систему самого говорящего, придает уверенность, создает настроение.

Речевые изъятия очень устойчивы. Из бытовой речи они часто «перекочевывают» в публичную, в деловое общение. Однако официальная обстановка, в отличие от непринужденной, требует управления голосом, владения **полным стилем** произношения, т. е. внятного проговаривания при среднем темпе. К примеру, фразы «здравствуйте», «она говорит» в полном стиле звучат так: [здраствуйт'ь], [она глв'ьрит], а в неполном наблюдается сильное редуцирование (сокращение гласных), иногда даже пропуск слогов: [здрас'т'ь], [она грит].

Владеть речевой техникой - это значит добиться интонационной подвижности и выразительности, мягкого, свободного, четкого звучания; уметь пользоваться нюансами тембра.

Что представляет собой механизм голосообразования? Охарактеризуем **произносительный аппарат** человека, состоящий из четырех частей: дыхательных органов, вибраторов, резонаторов, артикуляторов. Дыхательные органы (мускулатура) позволяют втягивать воздух в легкие и выталкивать наружу. На пути прохождения воздушной струи через гортань находятся голосовые связки - вибраторы. Это эластичные образования, расположенные с левой и правой сторон гортани и вытянутые спереди назад. Передние концы связок находятся под углом друг к другу. Голос создается в результате периодических колебаний этих речевых мышц, которые сближаются и натягиваются. Именно в гортани рождается звуковая волна. Затем она попадает в резонаторы (носоглотка, носовая и ротовая полость), которые усиливают и обогащают звучание. Работу завершают артикуляторы: язык, губы, нижняя челюсть, мягкое небо. Они превращают музыкальный тон (голос) в звуки речи родного языка.

Все части речевого аппарата участвуют в создании акустических характеристик: темпа, громкости, высоты, тембра, ясности и четкости произношения. **Темп** - скорость говорения - может быть быстрым, средним, медленным. Оптимальным условием легкого восприятия является средний темп - примерно 100 - 120 слов в минуту. Скорость речи зависит от смысла высказывания, эмоционального настроения, жизненной ситуации. Замедление позволяет изобразить предмет, подчеркнуть его важность, выделить. **Громкость** - это интенсивность звучания, большая или меньшая сила произношения, зависящая также от обстановки общения, словесного содержания. По **высоте** голос бывает высоким, средним и низким, это зависит от его природы. Русская речь склонна к некоторой минорности, и часто в голосе слышатся высокие плаксивые нотки, капризно -

просительное звучание, хорошей профилактикой против которых служит понижение тона. Высота звука должна изменяться при произношении речи, иначе возникает монотонность. Особое повышение тона, сопровождающееся усилением словесного ударения, большей интенсивностью ударного слога, называют **логическим ударением**. **Тембр** - дополнительная артикуляционно-акустическая окраска голоса, его колорит, «цвет». У каждого человека свой тембр - глухой, дрожащий, звонкий, острый, жесткий, бархатный, металлический и т. п. **Ясность и четкость** произношения называются хорошей дикцией. Она подготавливает речевой аппарат к творческому процессу, делает привычной точную артикуляцию всех звуков. Помогает выразительности слова. Хорошая дикция предполагает умение «держаться паузу», разнообразить ритмическую организацию речи. Различают физиологическую (добор дыхания), грамматическую (знаки препинания), логическую (смыслоразличительную) и психолингвистическую паузу (подтекст, эмоциональная окраска).

Систему вышеперечисленных фонетических средств (высотных, силовых, временных) часто называют **интонацией**, а также **просодикой**.

Оратор, собеседник, умеющий легко изменять темп, громкость и высоту речи, обладающий хорошей дикцией и тембром, может выражать голосом различные чувства и переживания. Это возможно при правильно поставленном **речевом** (фонационном) **дыхании**. Его основой является диафрагмально-реберное дыхание, когда вдох и выдох совершаются за счет изменения объема грудной клетки вследствие сокращения диафрагмы, межреберных и брюшных мышц. При произношении речи после короткого вдоха следует пауза для укрепления брюшного пресса, а затем - длинный звуковой выдох, во время которого надо уметь рационально расходовать запас воздуха. Расслабление мышц, удерживающих грудную клетку в расширенном состоянии, должно происходить постепенно, подчиняясь воле говорящего. Через нос вдыхают только перед началом монолога или на больших паузах. Неправильное дыхание порождает недостаточную **звучность** (т.е. силу, гибкость, подвижность), которая в свою очередь изменяет тембр голоса.

Процесс голосообразования наиболее продуктивен, когда спина прямая, крепкая, а руки, плечи, шея, органы артикуляции свободны и не напряжены.

Голоса, поставленные самой природой, встречаются редко. Каждый человек может «воспитать» голос, т. е. развить и укрепить. Техника речи - важный элемент культуры речевой деятельности - включает работу над дыханием, голосом, дикцией. Техническая сторона звучащей речи поддается тренировке путем специальных упражнений. Их надо выполнять регулярно, а также обращаться к ним, готовясь к ораторскому выступлению, к встрече с людьми, чтобы в момент контакта «быть в голосе».

Комплекс упражнений речевой гимнастики составлен по рекомендациям С. Т. Никольской, содержащимся в работе «Техника речи» (М., 1978).

1.Тренировка речевого дыхания.

1) «Теплый воздух». Представьте себе, что у вас замерзли руки, - отогрейте их дыханием. Выдох должен быть ровным, медленным. Одну руку держите на животе.

2) «Свеча». Медленно дуйте на пламя. Вместо свечи можно взять полоску бумаги шириной 2 - 3 см и длиной 10 см.

3) «Свечи». На одном вдохе (без добора) погасите 3 свечи (4, 5... 10), разделив выдох на порции.

4) «Насос». Встаньте прямо, ноги на ширине плеч. Наклонитесь вперед и возьмитесь за рукоятку воображаемого автомобильного насоса двумя руками. Начните накачивать воздух: выпрямляясь, делайте вдох, а наклоняясь, - выдох на звуке «ф».

5) «Пильщики». Возьмитесь вдвоем за руки крест - накрест. Правые руки - ваша пила, левые бревно. Один тянет на себя «пилу», имитируя на выдохе звук «з», другой берет пилу на себя: «с».

6) «Старт». Возьмите в руки часы с секундной стрелкой и начните вслух вести отсчет времени по секундам: «Десять! Девять... Один! Пуск!». Отсчет ведите громко, отрывисто, равномерно, на одном дыхании, без добора воздуха.

7) «Егорки». Распределите выдох на три порции, читая громко, равномерно текст, делайте паузу после каждого третьего (пятого, восьмого, одиннадцатого) «Егорки»: «Как на горке, на пригорке (вдох), стоят тридцать три Егорки (вдох): раз Егорка, два Егорка, три Егорки (вдох), четыре Егорки, пять Егорок, шесть Егорок (вдох) и т. д.

11.Голосовые упражнения.

1) «Баюканье». Вам предстоит убаюкать малыша тихим мычанием сквозь сомкнутые губы: «м».

2) «Колокола». Имитируйте голосом звучание большого колокола: «бом - м - м! бим - м - м ! , бам - м - м !» , стараясь «тянуть» согласный. Изменяйте регистры: от низкого (бом) до высокого (бим) и среднего (бам).

3) Постепенно и плавно повышайте и понижайте голос, делайте его то громким, то тихим от начала до конца текста:

Раскинулось поле волнистою тканью

И с небом слилось темно - синюю гранью,

И в небе прозрачном щитом золотым

Блестящее солнце сияет над ним.

4)Если у вас чересчур тихий голос, то прочитайте громко клич глашатая из пьесы А. Н. Островского «Снегурочка» на открытом воздухе или в большом, шумном помещении:

Слушайте - послушайте,

Государевы люди,

Государеву волю!

Идите в красные ворота

На красный царский двор!

С красного двора в новы сени,

На частые ступени,
В дубовые двери,
В государевы палаты,
Суд судить, ряд рядить.

5) Определите, какой у вас темп речи, прочитав за одну минуту стихотворение С. Есенина «Не жалею, не зову, не плачу ...». Стремитесь выработать нормальный темп.

6) Произнесите фразу «Вам не интересно», обращенную к слушателям, не соблюдающим тишину, с разными интонациями: с гневом, с угрозой, с удивлением, порицанием, в виде просьбы, равнодушно, с обидой. Обратитесь к присутствующим: «Дамы и господа», выражая голосом чувства (равнодушно, торжественно, иронично, радостно, с просьбой).

7) Попробуйте произносить слова: «здравствуйте». «я слушаю вас», «добрый день», «добрый вечер», «приятно вас видеть», «привет», «алло» и подобные с максимальной доброжелательностью в голосе. Используйте для тренировки целый день.

8) Прочитайте строки К. С. Паустовского выразительно, находя в каждой фразе слово с логическим ударением, сделайте магнитофонную запись: «Чайковский садился за рояль. Сейчас начнется удивительное и веселое: разохшийся дом запоет от первых же звуков рояля. Самая простая музыкальная тема разыгрывалась этим домом, как симфония.

Иногда ночью, просыпаясь, Чайковский слышал, как, потрескивая, пропоет то одна, то другая половица, как бы вспомнив его дневную музыку и выхватив из нее любимую ноту.

Прислушиваясь к ночным звукам, он часто думал, что вот проходит жизнь, а ничего толком не сделано ... Ни разу не удалось передать тот легкий восторг, что возникает от зрелища радуги, от ауканья крестьянских девушек в чаще, от самых простых явлений окружающей жизни. Он никогда не ждал вдохновенья. Он работал, работал ... И вдохновенье рождалось в работе».

111. Артикуляционные упражнения.

1) Широко открывая рот, четко произносите звуки и слоги:

-И, Э, А, О, У, Ы;

-Е, Я, Й, Ю;

-иа, эа, аа, оа, уа, ыа;

-еа, яа, йа, юа;

-Б - П, Г - К, Д - Т, В - Ф;

-АБ, АБИ, АБЭ, АБА, АБУ, АБЫ;

-БИБ - БИБ - БИП; БЭБ - БЭБ - БЭП;

БАБ - БАБ - БАП; БОБ - БОБ - БОП;

БУБ - БУБ - БУП; БЫБ - БЫБ - БЫП;

-ДА, ДИ, ДО, ДУ, ГА, ГИ, ГО, ГУ, ВА, ВИ,

ВО, ВУ, БА, БИ, БО, БУ;

-ша, шо, шу, ши,

шо, шу, ши, ше,

шу, ши, ше, ша,
 ши, ше, ша, шо;
 -ша, жа, жа, жа, ша,
 шо, жо, жо, жо, шо,
 ши, жи, жи, жи, щи,
 ше, же, же, же, ше;
 -С - З - З -...; ТР - Р ..., ДР - Р ...;
 -ПТК, ПКТ, КТП

2) Читайте чистоговорки (фразы с неоднократно повторяющимися звуками или сочетаниями звуков):

Б-ык тупогуб, тупогубенький бычок; у быка бела губа была тупа.

От топота копыт пыль по полю летит.

Редька редко росла на грядке, грядка редко была в порядке.

Была у Фрола, Фролу на Лавра наврала, к Лавру пойдет, Лавру на Фрола наврет.

Кукушка кукушонку сшила капюшон. Надел кукушонок капюшон: как в капюшоне он смешон.

Цапля мокла, цапля сохла, цапля чахла, цапля сдохла.

Протокол про протокол протоколом запротоколировали.

Щетинка у чушки, чешуйка у щучки.

В Чите течет Читинка.

Не тот глуп, кто на слова скуп, а тот глуп, кто на дело туп.

3) Читайте скороговорки (они построены на сочетаниях слов, включающих звуки, требующие непрерывной перестройки речевого аппарата, смены артикуляций) сначала по слогам, затем, делая небольшие остановки перед каждым фонетическим словом, а после этого - убыстряя темп:

На дворе - трава, на траве - дрова;

не руби дрова на траве двора.

Карл у Клары украл кораллы, а Клара у Карла украла кларнет.

Король - орел.

Либретто «Риголетто».

Прецедент с претендентом.

Константин констатировал.

Тщетно тщится щука ущемить леща.

4) Прочитайте реплики в диалоге, выделяя интонационно важные по смыслу слова:

Реплика – стимул	Реплика - реакция
1. Вопрос – сомнение Яблоко от яблони недалеко падает? Шила в мешке не утаишь?! До поры остры топоры?! Топоры остры до поры?!	Утверждение Яблоко от яблони недалеко падает. Шила в мешке не утаишь! Топоры остры до поры! До поры остры топоры!

Около кола - колокола?!	Около кола - колокола! Около кола колокола!
2.Вопрос – удивление Съел молодец тридцать три пирога с пирогом, да все с творогом?	Восхищение Съел молодец тридцать три пирога с пирогом, да все с творогом!
3.Восхищение. Стоит поп на копне, колпак на попе! Копна - под попом! Сам под колпаком! Шагал шакал с кошелкой, нашел кушак из шелка.	Сомнение (недоверие). Стоит поп на копне! Колпак на попе? Копна под попом? Сам - под колпаком? Шагал шакал с кошелкой, нашел кушак из шелка?

5)Читайте «информационное сообщение» четко, спокойно:

«Из - под Костромы, из - под Костромищи везет Сенька Саньку с Сонькой на санках. Везет да скороговорками так и сыплет: мол, тетерева сидел на дереве, от дерева - тень тетерева, мол, у гусыни усов не ищи, не сыщешь; мол, каков Савва, такова и слава. Скороговорил, скороговорил, да так всех скороговорок и не перевыскороговорил».

6)Просклоняйте имена числительные: 253, 749, следя за артикуляцией.

7)Произносите слова шепотом, но ясно и отчетливо, чтобы их слышал человек, сидящий на некотором расстоянии от вас:

корреспонденция, предшествовавший,
неистовствовать, обуславливаемый,
транспортируемая, катастрофический,
взгромоздившееся, искренность, изданный,
обыкновенно, усовершенствование,
присутствие, делопроизводство, артиллерия,
забаррикадироваться, спектрограф.

ВОПРОСЫ

1.Приведите примеры искусственных знаковых систем.

2.Что такое уровневое представление о системе языка?

3.Какая речь преобладает в современной жизни - письменная или устная?

4.Почему письменный монолог и устный диалог являются полярными видами речи?

5.Перечислите ситуации, в которых звучит публичная диалогическая речь.

6.Есть ли различия между мышлением и внутренней речью?

7.Как вы понимаете слова Ф. И. Тютчева: «Мысль изреченная есть ложь!»?

8. Исследования Н. И. Жинкина показали, что речевой слух развивается при многократном повторении, т. е. в результате усиленной тренировки голосового аппарата, речевых мышц. Исходя из этого, объясните, почему очень эффективен для повышения орфографической грамотности метод диктанта?

9. В каких ситуациях уместно рефлексивное, а в каких нерефлексивное аудирование?

10. В чем преимущество умения слушать эффективно, по мнению А. Моруа: «Множество женщин сделало блестящую карьеру, умея внимательно слушать, разумно отвечать и говорить тогда, когда это уже необходимо»? Прав ли, на ваш взгляд, французский писатель?

11. Одна из американских методик слушания рекомендует: «Слушай, что человек может сказать, не может сказать, не хочет сказать». Как вы понимаете этот совет?

12. Как образуется звук?

13. Из чего складывается интонация?

14. Какую роль играют паузы в устной речи?

15. Раскройте зависимость звучания голоса от характера (состояния) человека.

16. В чем отличие полного стиля произношения от неполного?

17. Чем отличается чистоговорка от скороговорки?

18. И. Андроников - известный литературовед, исполнитель устных рассказов - читал лермонтовские стихи очень ритмично, соразмерно чередовал паузы. Можно ли объяснить такое совершенство природным чутким музыкальным слухом мастера? Следует ли рекомендовать пение для развития техники речи?

ЗАДАНИЯ

1. Почему представление о языке как о системе закрепляется за словом «язык», а не «речь»? Объясните это, опираясь на этимологию (См.: Фасмер М. Этимологический словарь русского языка. - М., 1996; Шанский Н. М., Боброва Т. А. Школьный этимологический словарь русского языка. - М., 1997)

2. В каких значениях употреблены слова «язык» и «речь», приведите синонимы: Он не владеет языком. Говорит тяжелым языком. Притча во языцех. И назовет меня всяк сущий в ней язык. Язык мой - враг мой. Язык формул. Трудный для понимания язык. Язык колокола. Шершавым языком плаката. Он изучает русский язык.

Одна речь не пословица. Изучение родной речи - великое дело. Речь Посполита. Речи слышали, да дела не видели. Не верь своим очам, верь моим речам. Владеть речью. Дар речи. Отчетливая речь. Стихотворная речь. Умные речи приятно и слушать. Об этом не может быть и речи. Выступить с речью. Он изучает русскую речь

3. Определите, какой вид речи представлен в следующих ситуациях:

а) ученик рассказывает наизусть стихотворение А. С. Пушкина;

б) студент дословно воспроизводит по памяти определение понятия «речевая деятельность»;

в) драматург написал диалог героев своего нового произведения;

г) журналист готовит к публикации текст интервью с известным бизнесменом;

д) менеджеры 2 фирм ведут деловую беседу;

е) ученые - филологи вышли с диктофоном на улицы с целью записи городских бытовых диалогов для последующего изучения современной разговорной речи.

4. Понаблюдайте за дикторами телевидения, постарайтесь определить, заучен текст или звучит импровизация.

5. Выявите особенности устной монологической речи, проанализировав фрагмент выступления на собрании - конференции трудового коллектива - вице-президента Волжского автомобильного завода Ю. Б. Степанова (газета «Автостроитель», 24 октября 1997 года): «Прежде, чем вы приступите к голосованию, мне бы хотелось развеять некоторые ошибочные мнения, которые прозвучали.

Наверное, ни для кого не секрет, что ждуть помощи, помощи материальной от Волжского автомобильного завода, который сам сегодня находится не просто в тяжелейших условиях ... Эти условия трудно охарактеризовать, потому что они таковы, что мы обязаны помимо всех текущих платежей, помимо тех налогов, которые уже платим, платить громадные суммы задолженности, которые образовались, и для вас это не секрет - почему. Эти задолженности образовались в момент постановки десятого автомобиля на Волжском автомобильном заводе. И ни один рубль не потрачен больше ни на что, что и подтверждается любыми комиссиями правительства. Но эти задолженности громадные, они триллионные. И сегодня мы в безвыходной ситуации. Мы обязаны платить. В соответствии с 254 постановлением правительства любая неуплата в течение двух месяцев подряд или два раза в течение года приводит к немедленному банкротству. Поэтому все выступления, которые прозвучали - там есть богатый дядя, который решит все наши проблемы, они не верны».

Заметили ли вы избыточность речи (повторы сказанного, разного рода уточнения, пояснения), экономию языковых средств (пропуск слов), перебивы? Что мешало понять говорящего, а что, наоборот, помогало?

6. Произнесите фрагмент вышеприведенного текста с имитацией под живую речь. Для этого отметьте смысловые ударения ("), возможные паузы (/, //), изменения громкости (↘, ↗), убыстрение или замедление темпа.

7. Чтобы лучше осознать свою манеру слушать, ответьте на вопросы **теста** из книги американского исследователя М. Беркли - Алэн «Забывтое искусство слушать» (СПб, 1997). Варианты ответов: 1) «в большинстве случаев», 2) «часто», 3) «иногда», 4) «почти никогда».

1. «Отключаетесь» ли вы, слушая тех людей, с которыми вы не согласны или которых слушать не хотите?

2. Сосредоточиваетесь ли вы на сказанном даже тогда, когда это вам не интересно?

3. Прекращаете ли вы слушать говорящего, если знаете, что он собирается сказать?

4. Повторяете ли вы услышанное своими словами?

5. Выслушиваете ли точку зрения другого человека, даже если она расходится с вашей?

6. Берете ли вы что - либо от каждого собеседника, пусть даже самое незначительное?

7. Выясняете ли вы, что значат услышанные вами незнакомые слова?

8. Готовите ли вы мысленно выражения, пока собеседник говорит?

9. Делаете ли вы вид, что слушаете, когда на самом деле совсем не слушаете?

10. Витаете ли вы мыслями где - то далеко, когда с вами кто - то говорит?

11. Воспринимаете ли вы сообщение целиком, включая его словесное и несловесное выражение?

12. Признаете ли вы, что одни и те же слова для разных людей значат разное?

13. Прислушиваетесь ли вы только к тому, что хотите услышать, не замечая остального?

14. Смотрите ли вы на говорящего?

15. Концентрируетесь ли вы больше на сути сказанного или на внешнем виде говорящего?

16. Известно ли вам, на какие слова и выражения вы сильнее всего реагируете эмоционально?

17. Думаете ли вы заранее, какой цели собираетесь достичь в данном акте общения?

18. Планируете ли вы время, когда лучше высказать свою мысль?

19. Думаете ли вы о том, как другой человек прореагирует на сказанное вами?

20. Учитываете ли вы то, каким образом лучше осуществить акт общения (в письменной форме, устно, по телефону, с помощью доски объявлений, записки и т. п.)?

21. Имеете ли вы в виду, с каким человеком говорите (враждебно настроенным, незаинтересованным, застенчивым, упрямым ...).

22. Перебиваете ли вы говорящего?

23. Думаете ли вы иногда: «А я - то предполагал, что он это должен знать»?

24. Позволяете ли вы собеседнику выражать его отрицательное отношение к вам, не занимая при этом оборонительной позиции?

25. Занимаетесь ли вы регулярно упражнениями для совершенствования своего умения слушать?

26. Делаете ли вы записи «на память»?

27. Не отвлекают ли вас посторонние звуки и шум?

28. Слушаете ли вы говорящего, не критикуя его и не осуждая?

29. Повторяете ли вы полученные инструкции и сообщения, чтобы убедиться, что вы их правильно поняли?

30. Выражаете ли вы своими словами то, что, по вашему мнению, чувствует говорящий?

Вычислите результат, заменяя ответ баллом:

Номер вопроса	1 В большинстве случаев	2 Часто	3 Иногда	4 Почти никогда
1.	1	2	3	4
2.	4	3	2	1
3.	1	2	3	4
4.	4	3	2	1
5.	4	3	2	1
6.	4	3	2	1
7.	4	3	2	1
8.	1	2	3	4
9.	1	2	3	4
10.	1	2	3	4
11.	4	3	2	1
12.	4	3	2	1
13.	1	2	3	4
14.	4	3	2	1
15.	4	3	2	1
16.	4	3	2	1
17.	4	3	2	1
18.	4	3	2	1
19.	4	3	2	1
20.	4	3	2	1
21.	4	3	2	1
22.	4	3	2	1
23.	1	2	3	4
24.	4	3	2	1
25.	4	3	2	1
26.	4	3	2	1
27.	4	3	2	1
28.	4	3	2	1
29.	4	3	2	1
30.	4	3	2	1

8. Выберите из нижеперечисленных истинные утверждения:

1) Аудирование - это произвольный процесс.

2) Умение слушать - приобретаемый навык.

3) На процесс слушания затрачивается немного энергии; это несложный процесс.

4) Говорение - более важный вид речевой деятельности, чем аудирование.

5) Некоторые искажают речь партнера так, что воспринимают только то, что хотят слышать.

6) Когда человек погружен в свои мысли, он не в состоянии слушать, что ему говорят.

7) На восприятие услышанного влияют профессиональная подготовка, жизненный опыт, знания личности.

8) Ответственность за успех общения полностью лежит на говорящем.

9) В умении слушать проявляется воспитанность человека.

10) Во время аудирования лучше не проявлять интереса к другой стороне, демонстрируя свое если не безразличное, то малоинтересованное отношение.

9. На основе анализа отрывков из романа Л. Н. Толстого «Война и мир» охарактеризуйте стиль слушания Пьера Безухова и Наташи Ростовской в ситуациях: «Слушая рассказы капитана, как это часто бывает в позднюю вечернюю пору и под влиянием вина, Пьер следил за всем тем, что говорил капитан, понимал все и вместе с тем следил за рядом личных воспоминаний, вдруг почему-то представших его воображению. Когда он слушал эти рассказы любви, его собственная любовь к Наташе неожиданно вдруг вспомнилась ему, и, перебирая в своем воображении картины этой любви, он мысленно сравнивал их с рассказами. Следя за рассказом о борьбе дома с любовью, Пьер видел перед собой все малейшие подробности своей последней встречи с предметом своей любви у Сухаревой башни. Тогда эта встреча не произвела на него влияния; он даже ни разу не вспомнил о ней. Но теперь ему казалось, что встреча эта имела что-то очень значительное и поэтическое» (т. 3, и XXIX, ч. 11);

«Пьер слушал ее с раскрытым ртом и не спуская с нее своих глаз, полных слезами. Слушая ее, он не думал ни о князе Андрее, ни о смерти, ни о том, что она рассказывала. Он слушал ее и только жалел ее за то страдание, которое она испытывала теперь, рассказывая» (т. 4, гл. XVI, ч. VI);

«Пьер рассказывал свои похождения так, как он никогда их еще не рассказывал никому, как он сам с собою никогда еще не вспоминал их. Он видел теперь как будто новое значение во всем том, что он пережил. Теперь, когда он рассказывал все это Наташе, он испытывал то редкое наслаждение, которое дают женщины, слушая мужчину, - не умные женщины, которые, слушая, стараются или запомнить, что им говорят, для того, чтобы обогатить свой ум и при случае пересказать то же или приладить рассказываемое к своему и сообщить поскорее свои умные речи,

выработанные в своем маленьком умственном хозяйстве; а то наслаждение, которое дают настоящие женщины, одаренные способностью выбирания и всасывания в себя всего лучшего, что только есть в проявлениях мужчины. Наташа, сама не зная этого, была вся внимание: она не упускала ни слова, ни колебания голоса, ни взгляда, ни вздрагивания мускула лица, ни жеста Пьера. Она на лету ловила еще не высказанное слово и прямо вносила в свое раскрытое сердце, угадывая тайный смысл всей душевной работы Пьера» (т 4, гл. XV11, ч. 111).

10. Проведите игру «Снежный ком». Участников должно быть не более десяти. Первый игрок начинает что - то рассказывать (историю, рассказ, сказку), например, «иду я вчера». Второй должен повторить то, что сказал первый, и продолжить сообщение: «иду я вчера домой». Третий участник восстанавливает то, что сказали первый и второй рассказчик, вставляет новое слово. Тот, кто пропустил свою очередь, неточно воспроизвел услышанное, выходит из игры. Побеждает оставшийся последним.

Ответьте на вопросы: «Отвлекались ли вы? Почему? В каких случаях? Перебивали ли вы собеседника?»

11. Устройте радио - или телеэкзамен: прослушайте вместе с кем -нибудь передачу и проверьте, сколько положений каждый запомнил.

12. Попробуйте определить основные недостатки собственного голоса, дикции, используя магнитофон. Составьте план тренировки речи

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Атватер И. Я. Вас слушаю - М. , 1988.
2. Беркли - Ален М. Забытое искусство слушать. - СПб, 1997.
3. Введенская Л. А. , Червинский П. П. Теория и практика русской речи. - Ростов - на - Дону, 1997.
4. Жинкин Н. И. Механизмы речи. - М. , 1958.
5. Козлянинова И. П. Произношение и дикция. - М. , 1977.
6. Леонтьев А. А. Язык, речь, речевая деятельность. - М. , 1972.
7. Никольская С. Т. Техника речи. - М. , 1978.
8. Панов Е. Н. Знаки, символы, языки. - М. , 1983.
9. Реформатский А. А. Введение в языкознание. - М. , 1996.
10. Сахарный Л. В. К тайнам мысли и слова - М. , 1983.
11. Тумина Л. Е. Учимся слушать // Русский язык в школе, 1993, №1.
12. Шилов Л. А. Голоса, зазвучавшие вновь. - М. , 1987.
13. Щерба Л. В. Языковая система и речевая деятельность. - М. , 1974.

3. ТЕКСТ КАК РЕЗУЛЬТАТ РЕЧЕВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

§1. Понятие о тексте

Текст (от лат. *textus* - «ткань, сплетение, соединение») возникает и существует только в процессе общения; это речевая единица, воплощение коммуникативного акта; это последовательность вербальных знаков.

Б. Н. Головин определяет **текст** как словесное устное или письменное произведение, представляющее собой единство некоторого более или менее завершенного содержания (смысла) и формы (речи), формирующей и выражающей это содержание.

Таким образом, основными признаками текста являются следующие:

1) **Членимость**. Текст состоит из нескольких предложений, представляет собой коммуникативную единицу высшего ранга, по сравнению с предложением. Однако это положение является дискуссионным: одно распространенное завершенное высказывание, реплика в диалоге некоторые исследователи считают текстом.

2) **Смысловая цельность** достигается тогда, когда отбор материала подчиняется задаче передать основную мысль. Т. е. предложения текста должны объединяться темой и идеей.

3) **Связность** заключается в том, что текст состоит из предложений, связанных между собой по смыслу и формально - с помощью языковых средств: повторяющихся слов, личных и указательных местоимений, синонимов, антонимов, сочинительных союзов и т. п.

§ 2. Типы текста

Столетия развития языка, мышления выработали наиболее экспрессивные, экономные и точные способы, схемы, словесные структуры для решения задач, которые ставит перед собой говорящий. Поэтому издавна выделяют такие компоненты монологической речи, как описание, повествование, рассуждение, которые в лингвистике принято называть функционально - смысловыми типами текста, что подчеркивает их зависимость от цели и содержания высказывания. Это деление, восходящее еще к риторикам XIX века, является условным. На практике, в выступлении типы текста чередуются, придавая речи разнообразие. **Описание** раскрывает признаки предмета, его временные характеристики или постоянные свойства, качества, состояния. Текст этого типа как бы отвечает на вопрос: «Какой предмет?» Чаще всего описание - это статическая картина, предстающая одномоментно. Разновидностью описания в официально - деловой речи выступает **характеристика**, частным случаем которой считается **техническое описание**.

Повествование раскрывает тесно связанные между собой события, явления, действия как объективно происходившие в прошлом. Данный тип текста представляет мир в динамике: «Что произошло?»

Рассуждение имеет целью исследовать предметы или явления, раскрыть их внутренние признаки путем аргументации, установления причинно - следственных отношений. С логической точки зрения рассуждение - это цепь умозаключений демонстрация на какую-нибудь тему, изложенных в последовательной форме. Такое раскрытие мира в его

причинно - следственных связях - это ответ на вопрос: «Почему?» Вариантом рассуждения считают **определение** и **объяснение**, бытующие в научных текстах, в языке массовой коммуникации.

Логика мышления требует, чтобы в любом рассуждении содержались части: тезис - утверждение, которое надо доказать; обоснование высказанной мысли при помощи доводов, доказательств. Структуру дедуктивного и индуктивного размышлений можно представить графически:

1. Дедуктивное



2. Индуктивное



Совокупность аргументов - положений, истинность которых проверена и доказана практикой - называется аргументацией.

Аргументы делят на 2 вида:

1. Аргументы к существу дела. Это факты, устанавливаемые путем наблюдения, опыта, цифровой или статистический материал, документы, доказанные положения и т. д.

2. Аргументы к человеку. Это ссылка на высказывания, мнения авторитетных людей: ученых, писателей, общественных деятелей, специалистов; расточение похвал, привлечение внимания к достоинствам и недостаткам, вкусам оппонента; возбуждение в другой стороне жалости и сочувствия.

Аргументы первого вида нацелены на то, чтобы **доказать**, т. е. установить истинность тезиса, а второго - на то, чтобы **убедить** - сделать слушателей единомышленниками, вселить уверенность, что истинность тезиса доказана. Основа убедительности речи - ее доказательность, но важную роль играет риторическое мастерство: пафос, манеры, голос и т. д.

§3. Композиция текста

Композиция (лат. compositio - «составление, сочинение») - это закономерное, мотивированное содержанием и замыслом расположение всех частей текста.

Наиболее распространенной классической структурой текста считается трехчастная, включающая в себя элементы: вступление, главную (основную) часть, заключение. Такую структуру чаще всего имеют информационная речь, доклад. Приветственная, торговая речь в настоящее время отличаются **свободной композицией**, которая во многом определяется ситуацией и адресатом.

В ходе экспериментов было установлено, что запоминается и усваивается лучше всего то, что дается в начале или в конце сообщения, что

объясняется действием так называемого психологического закона «края». Поэтому важно продумать содержание вступления и заключения.

Задача вступления - подготовить слушателей к восприятию темы. По мнению опытных ораторов, следует сразу привлечь внимание аудитории. «Зацепляющих крючков» (А. Ф. Кони) существует множество: интересный или даже неожиданный пример; пословица, поговорка, крылатое выражение, цитата; рассказ о каких - либо событиях, имеющих отношение к теме выступления; вопросы, позволяющие втянуть слушателей в активную умственную деятельность.

Заключение должно быть кратким, сжатым. В нем, как правило, подводятся итоги сказанному, делаются обобщения; кратко повторяются основные тезисы, подчеркивается главная идея и важность для аудитории разобранной темы; намечаются пути развития выраженных мыслей; ставятся новые задачи, очерчиваются перспективы, звучит приглашение высказать свое мнение, поспорить.

Современные речедееатели используют **методы изложения материала главной части**, сформировавшиеся на базе многовековой практики:

1) **Индуктивный метод** - анализ материала от частного к общему, от конкретных фактов к выводам.

2) **Дедуктивный метод** - рассуждение от общего к частному, выдвижение каких - то положений, а затем разъяснение их смысла на примерах.

3) **Ступенчатый метод** - последовательное изложение одного вопроса за другим. Рассмотрев проблему, автор текста, уже больше к ней не возвращается.

4) **Исторический метод** - подача материала в хронологической последовательности, например, на исторические или биографические темы.

5) **Концентрический метод** - расположение сообщаемого вокруг главной проблемы, единого центра. Говорящий анализирует предмет со всех сторон, при помощи разных определений (примеров, объяснений и т. п.), переходя от общего рассмотрения к более глубокому.

6) **Метод аналогии** - сопоставление различных явлений, событий, фактов, сходных между собой.

7) **Метод контраста** построен на основе сравнения полярных, оттеняющих друг друга предметов, проблем, явлений, их противопоставления.

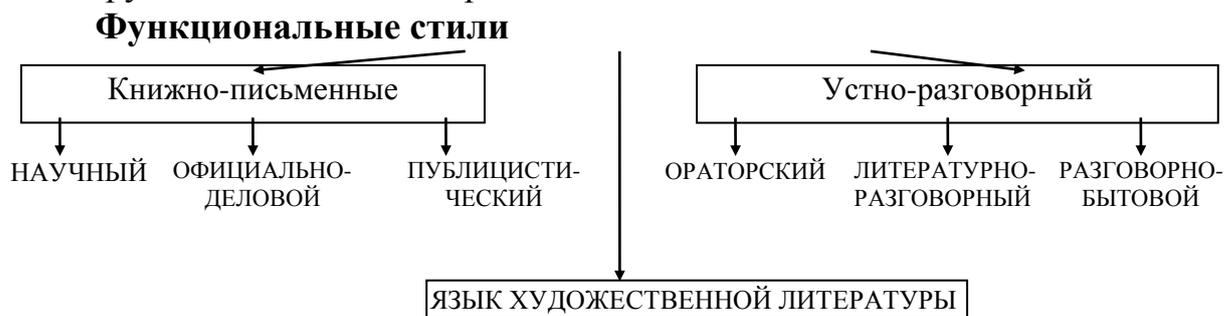
Использование различных методов в одном монологе позволяет сделать его основную часть оригинальной, нестандартной.

§4. Стили текста

Любой текст можно отнести к тому или иному стилю. Под **стилем** (от греч. stulos - «палочка для письма») обычно понимают разновидность литературного языка, выполняющую определенную функцию в общении. Поэтому стили называются функциональными.

Функции могут быть различными, поэтому дифференциация стилей идет по разным основаниям. Так, при ориентации на соответствующие сферы человеческой деятельности (наука, законодательство и делопроизводство, политика) выделяются «обслуживающие» их стили - научный, официально - деловой, публицистический. Все они предназначены для передачи достаточно сложного содержания и используются в официальной обстановке, очень часто - в письменной форме (другое основание). Стремясь подчеркнуть это обстоятельство, три названных выше стиля объединяют, именуя **книжными**. Им противопоставлен **разговорный** стиль, который используется в повседневном общении, преимущественно в устной форме. Разновидностями этого стиля являются **литературно - разговорный** - речь образованных людей в учебных заведениях, в производственных условиях, в учреждениях культуры; **ораторский (устная публичная речь)** - выступления на темы интеллектуализированного, делового характера; **разговорно - бытовой** - речь в непринужденной, домашней обстановке, на отдыхе, на улице.

Язык художественной литературы, по мнению исследователей, синтезирует элементы всех перечисленных стилей.



«Лицо» каждого стиля определяют доминирующие стилевые черты, характерные языковые средства .

Отличительные коммуникативные качества **научного** стиля - логичность, доказательность, обобщенность, неэмоциональность. Язык характеризуется наличием книжных слов с обобщенным и отвлеченным значением типа: обозначение, функция, опыт, процесс, научных терминов: адвербиализация, импликация, дискурс. Используются глаголы в форме 3 лица настоящего времени с семантикой «постоянного действия»: кислота разъедает, наступают сокращения и т. п. Вместо местоимения единственного числа «я» употребляется множественное - «мы». Предложения научной речи осложненные, распространенные, полные. Стиль предназначен для сообщения сведений теоретического характера, объяснения причин явлений.

В высказываниях **официально - делового** стиля передаются точные сведения, имеющие практическое значение в сфере управления обществом на всех его уровнях. Этому стилю присущи четкость, бесстрастность, стандартность. Типичны языковые средства с книжкой, официальной окраской: хищение, именуемый, поставить в известность и другие, имена существительные с «отвлеченными» суффиксами - ани, - ени, - ств, - ость

(сведение, указание, ответственность), глаголы в начальной форме (предложить, отменить и т. д.). Слова используются в прямых значениях.

Публицистический стиль решает задачу не просто сообщения информации, а определенного воздействия на мысли и чувства людей. Для него характерны особая выразительность и эмоциональность, поэтому распространены изобразительные средства - эпитеты, метафоры, сравнения, инверсия и т. п.

Устная публицистическая (ораторская) речь, литературно - разговорный стиль сочетают элементы книжного и разговорного стилей, занимают промежуточное, пограничное положение между ними. При этом ораторская речь - более строгий вариант литературного языка.

Доминирующие черты **разговорного стиля** - неполнота выражения и эмоциональность - обусловлены «устностью» контакта, цель которого - обмен впечатлениями, сведениями. Язык данного стиля отличается употреблением разговорных слов и выражений, эмоционально - оценочных лексем (вечерка, сгущенка, светленький, домик, я тебе уеду). Предложения разговорной речи простые, неполные, нераспространенные.

Функциональные стили реализуются в соответствующих речевых жанрах. Так, к научному относится статья, реферат, монография, к разговорно - бытовому - разговор, беседа, спор и т. д.

ВОПРОСЫ

1. Чем различаются понятия «устная» и «разговорная речь»?
2. Назовите языковые признаки функциональных стилей.
3. Охарактеризуйте основные элементы композиции текста.
4. Подумайте, каким из методов изложения материала вы чаще пользуетесь при составлении текстов?
5. Чем отличается доказывание от убеждения?

ЗАДАНИЯ

1. Определите, в каком из писем (жанр разговорной речи) используются характерные признаки книжного стиля:

а) «Дорогая Любана! Вот уже и весна скоро, в скверике, где мы с тобой познакомились, зазеленеют листочки. А я люблю тебя по - прежнему, даже больше. Когда же наконец наша свадьба, когда мы будем вместе? Напиши, жду с нетерпением. Твоя Вася»;

б) «Уважаемый Василий! Действительно, территория сквера, где мы познакомились, в ближайшее время зазеленеет. После этого можно будет приступить к решению вопроса о бракосочетании, так как время года весна является порой любви. Л. Буравкина».

2. Подберите «аргументы к человеку», чтобы доказать утверждение: «Смешение стилей, неуместное использование книжных либо разговорных языковых средств ведет к речевой ошибке».

3. Перечислите слова, относящиеся к вашей будущей профессии, бытующие в разных стилях языка.

4. Составьте текст о своей будущей профессии в разговорном, официально - деловом, научном, публицистическом стиле.

5. Представьте в виде схемы или таблицы соотношение речевых жанров делового общения (приветственная речь, переговоры, доверенность и т. д.) и функциональных стилей.

6. Сделайте стилистический анализ текстов по плану:
1) Характеристика ситуации общения (условия и задачи речи); 2) Основные стилевые черты; 3) Языковые средства (лексические, словообразовательные, морфологические, синтаксические); 4) Определение стиля и речевого жанра.

а) «Язык А. И. Солженицына лингвисты считают новой эпохой в языковой эволюции, ставят реформаторскую деятельность художника в один ряд с новаторским творчеством М. В. Ломоносова и А. С. Пушкина. Литературные нормы, как правило, «добываются» путем наблюдений над словоупотреблением известных, талантливых писателей, способных влиять на развитие языка. А. И. Солженицын - авторитетнейший художник, обостренно воспринимающий историю и современность, находящийся в непрерывном поиске духовных, нравственных, философских основ бытия. Таким образом, актуальность реферируемой диссертационной работы обусловлена значением попытки сознательного вмешательства крупного мастера в жизнь языка, а также недостаточной изученностью важного в общетеоретическом плане явления лексического потенциала. Исследование языковых идеалов писателя необходимо и потому, что оно открывает возможность постигнуть глубины его творчества».

б) «Объективности ради надо сказать вот о чем. Жизнеспособное слово не может быть создано механически (хотя бы и в полном соответствии с нормами языка с тенденциями его развития). Все дело в том, как это слово будет воспринято говорящими и пишущими, как выдержит испытание временем и общественной языковой оценкой. Только тогда «языковое расширение» из индивидуальной авторской программы способно превратиться в подлинную политику языкового преобразования, возрождения, реформирования. Такие мысли у меня возникают при чтении работы ...» (Из речи доктора филологических наук, профессора Л. И. Скворцова).

в) «

писано 27 мая 99, будет
отправлено через неделю

Глубокоуважаемая Светлана Владимировна! Ваша статья «О лексическом расширении А. И. Солженицына» получена и находится у меня, редактора отдела «Язык художественной литературы» Юрия Ивановича Семикоза. Давать ее мы обязательно будем, но, пожалуйста, наберитесь терпения. Идет «пушкинский» год, образовалась цепочка обиженных, обойденных авторов. А посему - не раньше первой книжки будущего года. Если учесть, что сегодня, в четверг 27 мая, прошла редколлегия по нашему пятому номеру, то не за горами, прости Господи, последний шестой, а там уж, не взирая на припозднившиеся лето, закружат

снега, метели... Печатают «Русскую речь» не спеша, в производстве мы полных четыре месяца...»

7) Укажите какие из определений относятся к языку, речи, речевой деятельности, тексту?

- 1) Любое речевое произведение.
- 2) Система единиц и правила их функционирования.
- 3) Процессы говорения и понимания.
- 4) Система знаков, выражающих идеи.
- 5) Всякое словесное сообщение.
- 6) Внешняя сторона, форма текста.
- 7) Устное или письменное словесное произведение.
- 8) Совокупность работ человеческого организма, создающая речь.
- 9) Инвентарь единиц и правила их применения.
- 10) Организованная последовательность единиц языка.
- 11) Система для словесного выражения мысли.
- 12) Процесс производства и восприятия текстов.
- 13) Устройство, «механизм» для производства текстов.
- 14) Предметный результат процесса говорения.
- 15) Линейная цепочка языковых единиц.
- 16) Словарь и грамматика.
- 17) Система категорий, извлекаемых из речи, управляющих речью.
- 18) Язык в действии.
- 19) Результат коммуникативного акта.
- 20) Главное средство человеческого общения.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Барлас Л. Г. Русский язык. Стилистика М. , 1978.
2. Головин Б. Н. Основы культуры речи. - М. , 1988.
3. Кожина М. А. Стилистика русского языка. - М. , 1993.
4. Одинцов В. В. Стилистика текста. - М. , 1980.
5. Солганик Г. Я. Русский язык. Стилистика. - М. , 1995.
6. Солганик Г. Я. Стилистика текста. - М. , 1997.
7. Чуковский К. И. Живой как жизнь. - М. , 1966.

4. ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ РЕЧИ

§1. Понятие о литературном языке

Русский национальный язык представляет собой совокупность разнообразных явлений, таких, как литературный язык, территориальные и социальные диалекты (жаргон), просторечие. **Литературный язык** - исторически сложившаяся высшая форма национального языка, обладающая богатым лексическим фондом, упорядоченной грамматической структурой и развитой системой стилей. Это язык образцовый, нормированный, описанный грамматиками и словарями. **Территориальные диалекты** (местные говоры) - язык ограниченного числа людей, живущих на одной территории. **Жаргон** - речь отдельных профессиональных,

сословных, возрастных групп. **Просторечие** - это язык малообразованных, в основном городских жителей, характеризующийся отклонением от литературных норм.

Литературный язык обслуживает такие сферы человеческой деятельности, как политика, культура, наука, делопроизводство, законодательство, официальное и неофициальное общение, словесное искусство. Человек может в равной степени владеть двумя или более формами языка (например, литературным языком и диалектом, литературным языком и просторечием), пользоваться ими в зависимости от условий. Это явление получило название **диглоссии**.

Главный признак литературного языка - нормированность. **Норма** - это единообразное, общепринятое употребление элементов языка, правила их использования в определенный период. Нормы не выдумываются учеными, а отражают закономерные процессы и явления, происходящие в языке, поддерживаются речевой практикой. К основным источникам нормы относятся произведения писателей, язык средств массовой информации, общепринятое современное употребление, научные исследования лингвистов.

Нормы помогают литературному языку сохранять свою целостность и общепонятность, защищают его от потока диалектной речи, социальных жаргонов, просторечия. Однако языковые нормы постоянно изменяются. Это объективный процесс, не зависящий от воли и желания отдельных носителей языка. По мнению исследователей, данный процесс активизировался в последние десятилетия в связи с социальными преобразованиями. В переломную эпоху существенно изменяется логосфера, т. е. речемыслительная область культуры, что, в свою очередь, свидетельствует о переменах в общественном сознании языкового коллектива. Изменения определяются новой установкой: «При демократии можно все!» Однако раскрепощенность как черта современного языкового вкуса осуществляется параллельно со стремлением к «вокнижению», к изощренности речи, что выражается прежде всего в широком использовании заимствованной специальной лексики (лизинг, холдинг, риэлтор и т. д.).

В пределах литературной нормы существуют варианты (книжные, разговорные), один из них является предпочтительным. Эти объективные колебания нормы обычно связаны с развитием языка. Варианты являются переходными ступенями от устаревающей нормы к новой. Например, уставный, маркетинг и уставной, маркетинг (разговорные); в отпуске и в отпуску (разговорное).

Норма проявляется на всех уровнях языковой системы:

Устная речь	Письменная речь
Орфоэпическая	Орфографическая, пунктуационная

словообразовательная
лексическая
морфологическая
синтаксическая

Норма - центральное понятие теории культуры речи.

§2. Культура речи и речевая культура

Известный лингвист Е. Н. Ширяев так определяет понятие «культура речи»: «**Культура речи** - это такой выбор и такая организация языковых средств, которые в той или иной ситуации общения при соблюдении современных языковых норм и этики общения позволяют обеспечить наибольший эффект в достижении поставленных коммуникативных задач [5, с. 57]. Наука, занимающаяся проблемами нормализации речи, разрабатывающая рекомендации по умелому пользованию языком, также называется культурой речи. Она содержит в себе три составляющих компонента: нормативный, коммуникативный, этический. Качественная оценка высказывания с точки зрения культуры речи предполагает ответы на вопросы:

1. Является ли речь правильной, построена ли по литературным нормам?

2. Является ли речь «хорошей», уместной в определенной ситуации, действенной, искусной?

3. Соответствует ли речь правилам этики общения (речевому этикету)?

Культура речи - часть более широкого понятия - **речевой культуры**, которая, в свою очередь, входит в культуру речевой деятельности, общения, в общую гуманитарную культуру.

По мнению В. Е. Гольдина и О. Б. Сиротининой, речевая культура «включает в себя язык, формы воплощения речи, совокупность общезначимых речевых произведений на данном языке, обычаи и правила общения, соотношение словесных и несловесных компонентов коммуникации, закрепление в языке картины мира, способы передачи, сохранения и обновления языковых традиций, языковое сознание народа в бытовых и профессиональных формах, науку о языке» [6, с. 413-414].

Существует 4 типа речевой культуры носителей литературного языка.

Элитарная - эталонная речевая культура, означающая свободное владение всеми возможностями языка, включая его творческое использование. Ей присуще строгое соблюдение всех норм, безусловный запрет грубых выражений.

Среднелитературная характеризуется неполным соблюдением норм, чрезмерным насыщением речи книжными либо разговорными словами. Носителями этой речевой культуры является большинство

образованных горожан; проникновение ее в некоторые современные средства массовой информации, художественные произведения способствует широкому распространению.

Литературно - разговорный и фамильярно - разговорный тип объединяет тех коммуникантов, которые владеют только разговорным стилем. Фамильярно - разговорный отличается общей стилистической сниженностью и огрубленностью речи, что сближает его с просторечием. Используется «ты - обращение» вне зависимости от возраста собеседника и степени знакомства с ним.

Риторика в своих ценностных рекомендациях всегда опиралась на элитарную культуру. К овладению ей должны стремиться участники современного делового общения.

§3. Правильность речи

Правильность речи - это соблюдение действующих норм русского литературного языка.

Говорящий должен владеть литературным произношением и ударением, то есть знать орфоэпические правила. Рассмотрим некоторые трудности звукоупотребления и ударения.

1. Следует обратить внимание на слова, в которых гласный [о], обозначенный буквой «е», иногда ошибочно подменяют ударным [э], или наоборот.

Произносится [э]	Произносится [о]
Афера	белесый
Бытие	желчь
Гренадер	замороженный
Истекший	заселенный
Опека	маневры
Оседлый	новорожденный

2. В связи с тем, что в русском языке действует тенденция к приспособляемости звукового облика заимствованных слов с «е» после твердого согласного, многие такие слова «обрусели» и произносятся теперь с мягким согласным перед «е». Другие сохраняют твердый согласный.

Твердое произношение	Мягкое произношение
Альтернатива	брюнетка
Антенна	бенефис
Бизнес	бухгалтерия
Бестселлер	герцог
Генетический	деканат
Демидур	декада
Диспансер	дезинфекция

Индексация	депеша
Компьютер	камердинер
Кодекс	компетенция
Кредо	прогресс
Менеджер	претензия
Модель	пресса
Продюсер	термин
Рейтинг	терминал
Сервис	техас
Стресс	текст
Тезис	шинель
Тест	экспресс
Тенденция	юриспруденция
Энергия	

3. Звонкие согласные в абсолютном конце слова оглушаются: акциз [с], лизинг [к], киборг [к], демиург [к].

4. Произношение сочетания чн как [шн] требуется в женских отчествах на -ична: Ильинична, Никитична, Кузьминична и других, а также в словах: конечно, скучно, яичница, нарочно, скворечник, пустячный, очечник.

5. Сочетание «жд» в слове «дождь» и производственных от него может быть двояким: [жд'] или [шт'].

6. Не ошибайтесь в ударениях! Аудит, августовский, агент, алфавит, апостроф, асимметрия, баловать, блокировать, бомбардировать, бюрократия, вероисповедание, гастрономия, генезис, газопровод, грейпфрут, добыча, договор, донельзя, дремота, духовник, еретик, житие, завсегда, заговор, закупорить, звонить, избалованный, исповедание, исподволь, исчерпать, иконопись, камбала, каталог, колледж, квартал, квашение, кладовая, клала, красивее, кухонный, кета, кулинария, лубочный, маркетинг, маркировать, мастерски, менеджмент, мизерный, мытарство, намерение, некролог, нормировать, нефтепровод, обеспечение, обетованный, облегчить, оптовый, откупорить, парфюм, пасквиль, пиццерия, подростковый, поутру, предвосхитить, премирование, plombировать, принудить, раджа, рэкетир, свекла, сосредоточение, средство, столяр, таможня, творог, толика, тяжба, тефтели, углубить, украинский, умерший, уставный (фонд), феномен, ходатайствовать, холеный, христианин, цемент, щавель, экзальтированный, языковой (относящийся к словесному выражению мыслей).

Часто речевые ошибки связаны с нарушением грамматических норм: морфологические требуют правильного образования грамматических форм слов разных частей речи, синтаксические предписывают нормативное построение словосочетаний и предложений. Обратимся к ряду сложных случаев:

1.Обозначения лиц по профессии, должности, ученому или воинскому званию сохраняют форму мужского рода и в том случае, если относятся к женщине. Например: доцент Иванова, директор Петрова, заведующий кафедрой Вербицкая ...

2.При выборе вариантного окончания имен существительных именительного падежа множественного числа следует знать, что окончание ы (и) - книжное: бухгалтеры, договоры, шоферы, лекторы, инспекторы, слесари, но профессора, директора (эти слова утратили оттенок книжности).

3.Предпочтительными являются следующие формы имен существительных родительного падежа множественного числа: балкар, бурят, грузин, лезгин, калмыков, киргизов, монголов; гусар, драгун, партизан, минеров, санитаров; ботинок, ботфорт, валенок, сапог, чумек, погон, носков, гольфов, клипсов; ватт, вольт, гектаров, граммов, кулонов, футов; абрикосов, апельсинов, мандаринов, помидоров, шампиньонов.

4.Предлоги «благодаря», «вопреки», «согласно» требуют после себя имени существительного или местоимения в дательном падеже. Например, вопреки указаниям, согласно приказу.

5.Если подлежащее имеет в составе существительное с количественным значением (большинство, ряд, часть), то сказуемое может стоять в единственном и во множественном числе. Последняя форма предпочтительнее, если главные члены предложения оторваны друг от друга, если подчеркивается активность и раздельность действия каждого лица.

Например: Ряд бизнесменов направлен за рубеж. Большинство сотрудников отдела заявили, что они не согласны с позицией администрации.

6.Если в роли подлежащего выступает количественно - именное сочетание, то форма единственного числа сказуемого указывает на совместное действие, а форма множественного числа - на раздельное совершение действия. Например: Пять менеджеров отправилось в поездку (группой). Пять менеджеров отправились в поездку (каждый с самостоятельным заданием).

Лексические нормы, или нормы словоупотребления - это правильность выбора слова из ряда единиц, близких ему по значению или по форме; употребление его в тех значениях, которые оно имеет в языке; уместность его использования в той или иной коммуникативной ситуации в общепринятых в языке сочетаниях.

Следует избегать типичных ошибок словоупотребления.

1.Неразличение паронимов.

Паронимы - это слова, сходные по звучанию, но имеющие разное значение. Правильно употребляйте паронимы! (из «Словаря паронимов современного русского языка» Ю. А. Бельчикова, М. С. Панюшевой (М. , 1994).

Абонемент - документ, представляющий право на пользование чем - либо, на какое - либо обслуживание, а также само это право.

Абонент - тот, кто пользуется абонементом, а также клиент некоторых коммунальных служб.

Выплата - выдача платы за что - либо; уплаты долга частями или полностью.

Оплата - выдача, внесение денег за что - либо, в возмещение чего - либо; уплачиваемые за что - либо деньги.

Плата - расчет за что - либо, уплата; вознаграждение за труд по найму; денежное возмещение за пользование чем - либо, за услуги; вознаграждение (переносное).

2. Неуместное употребление иностранных слов вследствие незнания их значения. Приведем толкование ряда распространенных заимствований (из «Толкового словаря иноязычных слов Л. П. Крысина (М., 1998).

Авттаркия - экономическое обособление страны, направленное на создание замкнутого национального хозяйства, способного обходиться без ввоза товаров из-за границы.

Брокер - посредник при заключении сделок на бирже.

Депозит - денежные средства или ценные бумаги, помещаемые в кредитные учреждения.

Дебитор - должник.

Дилер - лицо или учреждение - торговый представитель предприятия, фирмы; биржевой посредник, занимающийся куплей и продажей ценных бумаг.

Дилемма - положение, при котором выбор одного из двух противоположных решений одинаково затруднителен.

Дистрибьютор - лицо или учреждение, занятое размещением на рынке сбыта товаров, производимых каким - либо предприятием.

Инсинуация - клеветническое измышление.

Истеблишмент - правящие и привилегированные группы общества, а также вся система власти и управления, с помощью которой они осуществляют свое господство.

Мониторинг - систематическое наблюдение за каким-нибудь процессом с целью фиксировать соответствие результатов этого процесса первоначальным предположениям.

Нувориш - богач - выскочка, человек, разбогатевший на спекуляциях.

Реноме - установившееся (обычно благоприятное) мнение о чем - либо.

Паблисити - известность в обществе, популярность, слова; реклама, рекламирование кого-нибудь.

Сервер [сэ] - обслуживающее устройство в системах автоматической обработки информации.

Фиаско - неуспех, полная неудача.

§4. Коммуникативная целесообразность речи

К качествам «хорошей» речи относятся те, которые определяют ее коммуникативную целесообразность. Это точность, выразительность и богатство (иногда к коммуникативным качествам относят также чистоту, ясность и понятность).

Точность речи связывается с точностью словоупотребления, правильным использованием многозначных слов, синонимов, антонимов, омонимов. Важнейшее условие точности - соблюдение лексических норм. Речь является точной, если говорящий отбирает слова и конструкции, которые точнее других передают оттенки смысла, существенные именно для данного высказывания. Например, если об очень громком крике мы скажем «оглушительный», то точнее информируем слушателя. Или если выберем уместное слово из синонимического ряда (строить - возводить) для текста делового стиля: «Строители обещали построить здание в сентябре, а к октябрю - завершить все отделочные работы».

Если говорящий заботится о том, чтобы обеспечить обратную связь, вызвать у слушателя нужную реакцию на сообщение - интеллектуальную (сделать понятным), эмоциональную (пробудить чувство), волевою (заставить действовать), то это является свидетельством **выразительности** его речи.

Выразительность может создаваться на уровне всех языковых единиц. В публичной речи и деловом общении часто используют специфические изобразительные средства, делающие высказывание ярким, образным, эмоциональным.

Это так называемые **риторические фигуры** - зафиксированные обороты речи, слова и выражения в переносных значениях, являющиеся украшением текста. Они обогащают и разнообразят сообщения. В риторике традиционно различались фигуры мысли (средства выделить именно данную мысль, которые не менялись от пересказа иными словами) и фигуры слова (способ привлечь внимание и определенному месту речи). Фигуры слова, в свою очередь, делились на фигуры прибавления, убавления, перемещения, переосмысления слов. Последние называют **тропами**.

РИТОРИЧЕСКИЕ ФИГУРЫ МЫСЛИ

1. Антитеза	Противопоставление	Горька работа, да сладок хлеб
2. Оксюморон	слияние парадоксальных противоположностей	Счастливый неудачник
3. Восклицание	призыв, воздействие на эмоции	О времена! О нравы!
4. Обращение	обращение к слушателям	Слушайте граждане...
5. Вопрос	передает размышления	Неужели вы

	автора	передумаете?
6.Амплификация	распространение	Не буду говорить о том, что ты лжец, вор, бюрократ, скажу лишь...

РИТОРИЧЕСКИЕ ФИГУРЫ СЛОВА

Фигуры прибавления (повторы)

1.Анафора	единоначатие	Жди, когда снега метут, жди, когда жара ...
2.Эпифора	единоокончание	Без вдохновения бессилён талант, без работы над собой бессилён талант

Фигуры убавления

1.Эллипсис	пропуск слов	Мы встаем, и тотчас на коня ...
------------	--------------	---------------------------------

Фигуры перемещения

1.Инверсия	обратный порядок слов	Тамара в театр пошла
2.Параллелизм	однотипное построение предложений или их частей	Мы едим, чтобы жить, а не живем, чтобы есть.

Фигуры переосмысления (тропы)

1.Метафора	перенос значения по сходству	Все новые волны молодежи приходят в университет ...
2.Метонимия	перенос по смежности	Из министерства пришла бумага ... (т. е. официальный документ)
3.Синекдоха	перенос значения по количеству	И слышно было до рассвета, как ликовал француз
4.Ирония	перенос противоположности по	Откуда, умная, бредешь ты, голова ...
5.Гипербола	усиление значения	Мы с вами сто лет не виделись!

6.Литота	преуменьшение	Море по колено.
----------	---------------	-----------------

Экспрессию создают также сравнения, эпитеты (художественные определения), цитаты, фразеологизмы, пословицы, крылатые слова.

Добиться точности и выразительности можно лишь при условии, что говорящий владеет разнообразными средствами языка, разными способами передачи одного и того же смысла, если речь его достаточно **богата**. Показатели богатой речи - большой объем активного словаря (современный человек, в среднем, знает и использует 7 - 9 тысяч слов), разнообразие морфологических форм, синтаксических конструкций.

§5.Речевой этикет

Для свободного и корректного делового общения человек должен обладать тонким знанием речевого этикета, его чутьем. Этикетные ситуации имеют свой словарь, обладающий большим количеством вариантов. Приведем список некоторых речевых оборотов с их стилистической характеристикой (из книги Л. А. Введенской и Л. Г. Павловой «Культура и искусство речи» (Ростов - на - Дону, 1995).

Нейтрально

Официально

Приветствия

Здравствуйте, Лидия Ивановна!
 Добрый день
 Здравствуй, Игорь
 Добрый вечер!
 Доброе утро!
 С добрым утром

Здравствуйте, коллеги
 Рад Вас приветствовать
 Разрешите приветствовать вас

Прощание

До свидания
 Всего доброго
 Всего хорошего
 Будьте здоровы
 До встречи
 До скорой встречи
 Прощайте

Позвольте откланяться
 (в речи лиц старшего поколения)
 Позвольте (разрешите) попрощаться

Разрешите проститься
 Разрешите удалиться

Обращение

Дорогие друзья!
 Друзья мои!
 Дорогие гости!
 Леонид Владимирович!

Уважаемые коллеги!
 Глубокоуважаемый председатель!
 Господа! Госпожа Иванова!
 Дамы и господа!
 Многоуважаемый

Леонид Владимирович!

Извинения

Прости (- те)
Извините (- те) меня
Прошу прощения

Ради бога, простите
Простите, я не хотел

Простите, пожалуйста, я ...
Приношу вам свои извинения
Мне надо принести вам свои извинения

Просьбы

Пожалуйста

Будьте добры
Разрешите ...
Можно ...
Прошу вас
У меня к вам просьба
Разрешите, пожалуйста

Будьте любезны

Не откажите в любезности
Сделайте одолжение
Не будьте ли вы так любезны
Не сочтите за труд
Не возражаете, если я ...
Не согласились бы вы ...
У меня к вам большая просьба: вы не могли бы ...

Благодарность

Спасибо. Спасибо вам!

Большое спасибо
Большое вам спасибо
Я вам бесконечно благодарен

Очень (крайне, чрезвычайно)
признателен
Очень тронут вашим вниманием
Разрешите поблагодарить вас
Я вам очень обязан

Ответы на благодарность

Пожалуйста. На здоровье. За что меня благодарить.

Не стоит благодарности.

Вы очень любезны.
Вы так предупредительны

Поздравления

Поздравляю вас ...
С праздником
С праздником вас

Позвольте вас поздравить
Примите мои поздравления
Разрешите вас поздравить

Ситуации речевого этикета незамкнуты, открыты, среди них выделяют также: привлечение внимания, пожелание, одобрение, отказ, сочувствие, соболезнование, приглашение, совет, комплимент и другие.

В зону речевого этикета входят правила выбора ты - или Вы - форм общения. Обычно ты - родственное, дружеское, интимное, доверительное, фамильярное; Вы - вежливое, уважительное, официальное, отчужденное.

Антиэтикетное речевое поведение состоит в том, чтобы высказать пренебрежение собеседнику, принизить его социальный статус, часто с помощью грубых, бранных слов (инвективных). Но это не разрешает конфликта, а только отрицательно характеризует говорящего.

ВОПРОСЫ

1. Чем различаются и как между собой связаны понятия: культура речи, речевая культура, культура речевой деятельности, культура общения, общая культура?

2. Какие из слов выходят за рамки современного русского литературного языка? (завсегда, зенки, баранка (руль), болельщик, трояк, шпаргалка, электричка, рубанок, шапка (заголовок), тщеславие (пустословие).

3. Какая из норм более подвижна - орфоэпическая, лексическая или грамматическая?

4. Как определить степень развитости говорящего в отношении речевой культуры?

5. К какому типу речевой культуры вы отнесете авторов рекламных текстов, допускающих грамматические ошибки, дикторов, неправильно произносящих слова: «С Москва - тур на Красное море» (с Москвой - тур), «Гладить благодаря «Ленор» гораздо легче» (благодаря «Ленору»), «По заказу ТВ - центр» (ТВ - центра), «Груз будет растамаживаться в России» (растаможиваться), «Жалюзи от «Блиц» (жалюзи).

6. Для людей каких профессий владение нормами литературного языка является показателем профессиональной пригодности?

7. Какие качества речи называют коммуникативными? Перечислите их.

8. Почему лингвисты говорят о дестабилизации современной нормы?

9. Согласны ли вы с мнением Л. К. Граудиной о том, что снижение морального и этического стандарта в обществе проявляется прежде всего в снижении уровня языковой культуры?

10. Влияет ли политическая система общества на речь?

11. Приведите примеры ситуаций, требующих речевого этикета.

12. Что такое антиэтикетное речевое поведение ?

13. Объясните различие в понятиях «вопросы риторики» и «риторические вопросы».

14. Как развивать богатство своей речи?

15. Когда необходимы лингвистические словари?

ЗАДАНИЯ

1. Читайте тексты, соблюдая орфоэпические нормы.

1. Я товарищей встречал,
Различал их за квартал (В. Берестов).
К плетню растерянно прикинувший,
Я услышал в тени ветвей,
Что с нецелованным парнишкой
Занятно баловаться ей
Ты мне звонишь нередко,
Но всякий раз в ответ,
Как я просил, соседка
Твердит, что дома нет.

Баловали меня, а я - как небалованный,
Целовали меня, а я - как нецелованный
(Е. Евтушенко).
Старинным золотом и желчью напитал
Вечерний свет холмы ... (М. Волошин).

11.1) Венцом творения в христианском вероисповедании назван человек. Углубленное изучение Библии позволяет нам понять феномен новорожденного Христа. В яслях из досок родился духовный учитель человечества. Его в дальнейшем стали называть Иисусом Назарянином, по названию местности. Никому не удалось составить каталог его проповедей. Иисус вел не оседлый образ жизни, а постоянно странствовал. В начале своего пути он имел мизерное количество учеников, многие считали его учение аферой, но по его заповедям мы живем до сих пор.

2) Томми Хилфиджера не зря называют виртуозом на рынке модельеров. Его кредо не ждать признания у тех, кого уже ничем невозможно удивить - уставших от изобилия богатых продюсеров и кинорежиссеров. Он обратился к публике более отзывчивой и непосредственной - школьникам, студентам колледжей и юным обитателям «черных» кварталов, к тем, для кого одежда - не символ социального статуса, кому гораздо важнее найти свой образ. И оказалось, что Томми смог ответить на все претензии подростков. В каталоге его коллекции можно найти все, что угодно: от легких и мягких шарфов до нарочно грубых шинелей. И все это сшито просто мастерски. «В американской культуре нет запретов для самовыражения: что говорить, во что одеваться и в каком возрасте», - говорит Хилфиджер. Он уже выпустил мужской парфюм, в следующей декаде планирует выпустить женский. Томми замечает: «Я хочу, чтобы все эти духи включали все ароматы, которые мне когда - либо нравились, - грейфрута, яблочного торта, свежей травы, жареного арахиса ... Это моя альтернатива, мой ответ мрачным, душным экзотическим духам. И хотя мой менеджер говорит, что мои духи не будут покупать, я все - таки рискну ...»

3) В оживленном квартале города строители возводят многоэтажное здание офиса с забором из досок. В этом здании будут заключать договоры

представители разных отраслей, будут проводиться консультации по маркетингу, менеджменту, аудиту и юриспруденции. Ведь сегодня человек, мастерски ориентирующийся в сфере бизнеса, оптовых поставок в условиях автаркии, - уже не феномен. Углубленный анализ проблем сделают высококвалифицированные специалисты, имеющие необходимое компьютерное обеспечение. Новорожденная фирма поможет правильно вложить средства и получить прибыль, избежав афер.

4) Я работаю в организации, которая занимается оптовыми закупками. Уставный фонд нашей компании составляет 100 тысяч долларов. Прежде чем устроиться на работу я прошел собеседование, на котором мне предложили тест. Сейчас я - главный менеджер компании. Мне нравится моя работа, несмотря на то, что она связана с постоянными стрессами. Рейтинг фирмы повышается с каждым месяцем. У нас есть свой отдел маркетинга, множество дилеров в различных местностях. В каждом кабинете - компьютеры и жалюзи. Зарплату мы получаем в долларах. У всех сотрудников есть акции нашей фирмы, и раз в квартал выдаются дивиденды, которые составляют определенный процент от прибыли. Компания гарантирует клиентам прекрасный сервис. Наше кредо: «Идти вперед и не сдаваться».

5) Ирина Кузьминична - сотрудник маркетингового центра, поехала заключать договор о поставке товаров по оптовым ценам. Ей пришлось объезжать целый квартал на своем автомобиле из-за случившейся на АЗС аварии - прорвало нефтепровод. После заключения успешной сделки Ирина Кузьминична отправилась в салон красоты. Листая каталог, она обратила внимание на асимметрию в интерьере холла. Парикмахер мастерски сделал женщине прическу за несколько минут. Выходя, довольная, Ирина Кузьминична направилась к магазину «Детский мир», чтобы приобрести подарок новорожденному, но в магазине работал только подростковый отдел. Забрав в кулинарию, где продавали торты, она выбрала тот, что красивее, с арахисом и грейпфрутом, и поехала к своей подруге Ольге Ильиничне. Приятельницы, обсуждая семейные проблемы, сели за трапезу. Приготовленный хозяйкой творог с изюмом очень понравился гостю. Она похвалила и салат из свеклы. Истекший августовский день, половину которого Ирина Кузьминична провела у подруги, грозил тем, что завтра будет много работы.

6) С наступлением летних каникул Маша поехала погостить в Одессу, к своей подруге, которая раньше жила в соседнем квартале. Сойдя со ступеней вагона, она тут же попала под опеку Татьяны, встречавшей ее на перроне вокзала. На следующий день девушки пошли осматривать городские достопримечательности. Татьяна мастерски исполняла роль экскурсовода, рассказывая все до мизерных подробностей. Когда проголодались, они зашли в кулинарию и съели пирожки с творогом, жареную кету, грейпфрут. В меню посетителям предлагали даже щавель. На Машу впечатление произвело обилие портов в Одессе. В прогулках по городу быстро пролетали дни, и пришло время возвращаться домой. Маша

была довольна своими каникулами и долго рассказывала о них своим приятелям в колледже.

2. Читайте по ролям диалоги.

1)- Здравствуй, дорогая!

-Добрый день, милая!

Ах дорогая, как это тебе удалось так сильно похудеть?! Ты выглядишь, словно топ - модель! Ты посещаешь шейпинг - клуб?

-Что ты милая! Моя мизерная стипендия не позволяет мне посещать эти дорогие шейпинг клубы. Просто теперь по дороге из академии домой я не заглядываю в кулинарию и больше не покупаю тортов и кексов на уик-энд. А в гастрономии предпочитаю дорогому мясу творог и кету, в которых гораздо меньше жиров и калорий. Получается двойная выгода: и деньги сэкономлены, и фигура в порядке. Ну а углубленное и старательное изучение спецпредметов в академии заменяет мне любые физические упражнения.

-Мастерски ты управляешься со своими проблемами, дорогая! Не случайно твоя будущая профессия - менеджер.

-Ну а как у тебя дела, милая! Куда ты направляешься?

-Я еду в колледж оформлять договор по обучению на курсах маркетинга. Ну а потом загляну в пиццерию. К счастью, вопросы финансового обеспечения меня не касаются. Ими занимаются мои родители. Ну, пока, дорогая!

-Счастливо, милая!

2)-Здравствуйте.

-Приветствую Вас! Ваша фамилия Иванов?

-Да. А Вы, как я понимаю, доцент Василий Иванович Григорьев?

-Именно я. Ну, так что мы с Вами хотели обсудить?

-Дело в том, что я хочу поступить в колледж, учиться по специальности «Менеджмент».

-Вам надо углубить свои знания в области экономики. Плата за обучение в нашем учебном заведении мизерная - 1 тысяча рублей в год.

-Василий Иванович, я слышал, что за хорошую успеваемость в колледже могут премировать. Правда ли это?

-Да, сейчас мы ходатайствуем по этому поводу в горсовете, составляем договор.

Извините, пожалуйста, я должен прервать разговор, меня ждет работа. Позвоните мне завтра и мы обсудим все окончательно.

3)-Здравствуйте, Николай Иванович! Я заходила к Вам по поводу работы в отделе маркетинга.

-Доброе утро! Рад Вас видеть! Проходите! Я помню: нам необходимо составить договор, и Вы приступите к работе в начале следующего квартала. А пока у Вас есть возможность углубить свои знания в нашей сфере бизнеса и ознакомиться с августовским отчетом.

-Да, конечно, я постараюсь одновременно познакомиться со спецификой работы и познакомиться с сотрудниками.

-Отлично, а сейчас возьмите каталог и выскажите свои пожелания дизайнеру по поводу оформления вашего кабинета.

-Непременно, рада была встрече, до свидания.

-Всего хорошего.

4)-Здравствуйте, Марина Никитична!

-Добрый день, девушки!

-Мы пришли к Вам, в деканат, чтобы узнать итоги тестирования по математике.

-Вы обучаетесь по специальности «Менеджмент»?

-Нет, «Бухучет и аудит» с углубленным изучением английского языка и компьютера.

-Тестирование Вы прошли успешно.

-Можно забрать пять ведомостей нашей группы?

-Да, пожалуйста.

3.Решите лингвистическую задачу Н. А. Еськовой («Русская речь», 1994, №3):

1 января 1971 года в «Известиях» был помещен новогодний фельетон, в котором изображалась такая «грамматическая дискуссия»: « - Так вот, - говорю, - однажды меня назначили тамадой ... - Дорогие товарищи! - сказал я, когда пробил мой час. - Среди нас, тамадов ... - Хозяйка хихикнула. - Извините, - сказал я, - среди нас, тамад ... Тамадей! - выкрикнул один гость. - Тамадьев! - вступил в конкурс веселых и находчивых другой. - Тамадух! - совсем уже не к месту выпалила одна присутствующая дама ... И я подумал: а почему нет школы подготовки этих ... тамад ... тамадов ... тамадьев ... тамадей... Тьфу, напасть! Наверное, потому и нет». Так как же образовать родительный падеж множественного числа от «тамада»?

4.Вставьте окончания, употребив слова в нужной форме:

Кандидат экономических наук, доцент Иванова Анна Ильинична возглавил ... предприятие в трудный период. Директор рассмотрел ... проект обязательства, согласно которо ... осуществлялась реконструкция производства. В пользу проекта высказались известные профессор ... Согласно приказ ... директора токарь ... и слесар ... инструментальщики работали в течение первого квартала сверхурочно. Благодаря успешн ... стечени ... обстоятельств, задание выполнено в срок. Цех ... заполнены продукцией. Сейчас вопреки негативн ... изменениям в экономике большинство отделов работа ... стабильно: это инженер ..., бухгалтер ..., инспектор ... Пять маркетологов отправил ... в командировку изучать сложившуюся на рынке ситуацию. Некоторая часть наших работников еще нужна...ся в специальной подготовке.

5.Игра «Одно вместо многих» (из статьи Н. В. Муравьевой «Я говорю - ты говоришь» // Русская речь, 1998, №1)

Каким одним словом «икс» можно заменить слово (или словосочетание) в каждом из блоков (А, Б, В, Г) предложений?

А.1).Она сшила платье из красивой ткани.

2) На основе этих сведений была написана биография писателя.

3) Документы по этому делу были переданы в суд.

4) Из этого сырья можно изготовить разную продукцию.

5.1) Она окинула меня высокомерным, даже вызывающим взглядом.

2) Он блестяще выполнил задачу, совершил несколько смелых полетов.

В.1) Начав писать, он так увлекся, что его нельзя было остановить.

2) Наконец - то они оформили свое вступление в брак.

3) Этим поступком он признался в своей беспомощности.

Г.1) Зачем ты срываешь такое незрелое яблоко?

2) Тогда я был неопытным юнцом, многого не понимал.

3) Она увидела его бледное, безжизненное лицо.

Придумайте сами предложения к этому заданию.

6. Игра «Наборщики». Из одного длинного слова надо составить другие слова. Выигрывает тот, у кого их окажется больше. Из «лекарства» опытные наборщики составляют до 200 новых слов.

7. Игра «Анаграммы». Из всех букв слов: колба, приказ, карта, клоун, монета, стационар, дозревание, старорежимность - сформируйте новые. Например, апельсин, спаниель.

8. Игра «Не повторяться!» Все по очереди высказываются на одну и ту же тему, не повторяясь (например, поздравление другу или описание картины). Нарушивший запрет на повторение или не сумевший ничего сказать выходит из игры.

9. Аукцион «Пословицы». На аукционе побеждает тот, кто последним назовет пословицу о языке, речи, говорении.

10. Подберите к слову эпитеты, начинающиеся на все буквы алфавита. Например, «речь»: А. Аристократическая. Б. Бойкая ...

11. Какие изобразительные средства использовал П. А. Столыпин в «Речи о Финляндии», произнесенной в вечернем заседании Государственной думы 5 мая 1908 года («Антология русской риторики» (М., 1997):

... Вы, господа, не можете отвергнуть от себя и обязанностей, несомых вами в качестве народного представительства. Вы не можете разорвать и с прошлым России. Не напрасно, не бессмысленно и бессознательно были пролиты потоки русской крови, утвердил Петр Великий державные права России на берегах Финского залива. Отказ от этих прав нанес бы беспримерный ущерб русской державе, а постепенная утрата, вследствие нашего национального слабосилия или нашей государственной близорукой равнялась бы тому же отказу, но прикрытому личиной лицемерия. Сокровище русской нравственной, духовной силы затрачено в скалах и водах Финляндии.

Простите, что я вспоминаю о прошлом, но и забывать о нем не приходится. Ведь один, с морским флотом, построенным первоначально на пресной речной воде, с моряками, им самим обученными, без средств, но с твердой верою в Россию и ее будущее шел вперед Великий Петр. Не было

попутного ветра, он со своими моряками на руках, на мозолистых руках, переносил по суше из Финского залива в Ботанический свои галеры, разбивал вражеский флот, брал эскадры и награждал черно - рабочего творца новой России Петра Михайлова скромным званием адмирала.

Господа, неужели об этой стремительной мощи, об этой гениальной силе наших предков помнят только кадеты морского корпуса, которые поставили на месте Гангутской битвы скромный крест из гранита. Неужели об этой творческой силе наших предков, не только силе победы, но и силе сознания государственных задач, помнят только они и забыла Россия? Ведь кровь этих сильных людей перелилась в ваши жилы, ведь вы плоть от плоти их, ведь не многие же из вас отрицают Отчизну ...

12. Составьте предложения с паронимами, приведенными в тексте §4.

13. Сделайте краткие сообщения о происхождении и смысле крылатых выражений (См.: Ашукин Н. С. , Ашукина М. Г. Крылатые слова. - М. , 1988).

14. Организуйте творческую группу и подготовьте фрагмент телепередачи, освещающей проблему целесообразности использования в речи иноязычной лексики. Употребление каких заимствований представляется вам неоправданным?

15. «Разверните» формулы речевого этикета по горизонтали вправо (влево) с помощью обращения и мотивировки (благодарности). Например: 1. Спасибо. 2. Спасибо, Иван Петрович. 3. Мне очень помог Ваш совет. Спасибо.

16. Обратитесь с просьбой:

- к секретарю в приемной - узнать, когда начнется совещание,
- к другу - познакомить с заинтересовавшим вас человеком,
- к преподавателю - договориться о досрочной сдаче экзамена,
- к начальнику паспортного стола - узнать, что нужно для получения заграничного паспорта.

- к смотрителю музея - показать интересующий вас зал,

- к прохожему - спросить, который час.

- к работнику отдела кадров - выяснить, какие документы нужны для поступления на работу.

Составьте варианты извинений:

- за неловкое движение в автобусе,

- за поздний звонок,

- за случайное опоздание на деловую встречу.

Ответьте согласием на просьбы:

- подготовить ответ ко вторнику,

- передать книгу, журнал,

- принести медицинскую справку о состоянии здоровья.

Ответьте отказом с извинением на просьбы:

- остаться после заседания, чтобы поговорить,

- встретиться во вторник в четыре часа,

- передать письма,

-выступить с докладом на собрании.

Поблагодарите:

-научного руководителя за помощь в написании работы,

-врача за сердечное отношение к вашим близким,

-артиста за доставленное удовольствие от спектакля,

-друга за оказанную помощь,

-гостя за подарок ко дню рождения.

Пригласите на праздничный вечер:

-преподавателей факультета,

-студентов.

17.Разыграйте ситуации, используя этикетные формулы приветствия, представления, прощания:

1)Вы знакомитесь с журналистом, о работах которого достаточно осведомлены, но раньше лично не встречались.

2)Вы на презентации продукции фирмы. Представьте Вашего молодого знакомого его конкуренту - президенту фирмы.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1.Аванесов Р. И. Русское литературное произношение. - М. , 1984.

2.Акишина А. А. , Формановская Н. И. Русский речевой этикет. - М. , 1986.

3.Головин Б. Н. Введение в языкознание. - М. , 1983.

4.Гольдин В. Е. Речь и этикет. - М. , 1983.

5.Голуб И. Б. , Розенталь Д. Э. Секреты хорошей речи. - М. , 1993.

6.Голуб И. Б. , Розенталь Д. Э. Секреты стилистики. - М. , 1996.

7.Горбачевич К. С. Нормы современного русского лит. языка. - М., 1989.

8.Вербицкая Л. А. Давайте говорить правильно. - М. , 1993.

9.Колесов В. В. Культура речи - культура поведения. - Л. , 1983.

10.Культура устной и письменной речи делового человека. - М. , 1997.

11.Культура русской речи и эффективность общения. - М. , 1996.

12.Основы культуры речи. Хрестоматия Сост. Л. И. Скворцов.- М. , 1984.

13.Успенский Л. В. Слово о словах. - Л. , 1982.

14.Формановская Н. И. Речевой этикет и культура общения. - М. , 1989.

15.Энциклопедия для детей. - Т. 10. - Русский язык. Языкознание. - М. , 1998.

16.Энциклопедический словарь юного литературоведа. - М. , 1998.

17.Язык и культура. Сборник обзоров. - М. , 1999.

СЛОВАРИ И СПРАВОЧНИКИ

1.Агеенко Ф. Л., Зарва М. В. Словарь ударений русского языка. - М., 1993.

- 2.Граудина Л. К. , Ицкович В. А., Катлинская Л. П. Грамматическая правильность русской речи. - М. , 1976.
- 3.Каленчук М. Л. , Касаткина Р. Ф. Словарь трудностей русского произношения. - М. , 1997.
- 4.Крысин Л. П. Толковый словарь иноязычных слов. - М. , 1998.
- 5.Ожегов С. И. , Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка. - М. , 1992.
- 6.Орфоэпический словарь русского языка. - М. , 1997.
- 7.Розенталь Д. Э. , Теленкова М. А. Словарь трудностей русского языка. - М. , 1986.
- 8.Розенталь Д. Э. Управление в русском языке. - М. , 1986.
- 9.Современный словарь иностранных слов. М. , 1992.
- 10.Словарь сочетаемости слов русского языка. - М. , 1983.
- 11.Фразеологический словарь русского языка. - М. , 1986.

5.ПУБЛИЧНОЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

§1. Этапы подготовки и проведения публичного выступления

Публичное выступление - это устное монологическое высказывание с целью оказания воздействия на аудиторию. В сфере делового общения наиболее часто используются такие жанры, как доклад, информационная, приветственная и торговая речь.

В основе классической схемы ораторского искусства лежит 5 этапов: 1)подбор необходимого материала, содержания публичного выступления (*inventio* - «изобретение»), 2)Составление плана, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности (*dispositio* - «расположение»), 3)«Словесное выражение», литературная обработка речи (*elocutio*), 4)Заучивание, запоминание текста (*memoria* - «память»), 5)Произнесение (*pronuntiatio*).

Сегодня в ораторской деятельности выделяют 3 основных этапа: докоммуникативный, коммуникативный и посткоммуникативный.

Докоммуникативный	Коммуникативный	Посткоммуникативный
1.Определение темы и цели выступления.	Произнесение речи.	Анализ речи.
2.Оценка аудитории и обстановки.	Ответы на вопросы, ведение полемики.	
3.Подбор материала.		
4.Создание текста.		
5.Репетиция.		

Античная риторика исключительно большое значение придавала подготовке публичного выступления (это четыре из пяти этапов приведенной схемы). Греки говорили, что речи Демосфена пропитаны маслом ночной лампы, при свете которой он их сочинял.

Подготовка к любому ораторскому монологу начинается с определения его темы и цели. Тему определяет либо сам автор, либо те, кто приглашает его произнести речь. Название выступления должно быть ясным, четким, по возможности кратким. Оно должно отражать содержание речи и привлекать внимание слушателей (Например: «Нужны ли нам атомные электростанции?», «Мы - за демократическую Россию», «Состояние охраны труда и техники безопасности в цехе № 5», «О подготовке к проведению сертификации изделий»). При разработке повестки для совещаний необходимо особое внимание обращать на формулировку тем докладов и сообщений. Темы должны ориентировать людей на участие в обсуждении конкретных проблем. Поэтому целесообразно «расшифровывать» пункт повестки дня «Разное», «О разном» - человек будет иметь возможность заранее подготовить и продумать свое выступление. Некоторые речи не имеют названий: приветственная, митинговая и другие.

Приступая к разработке текста, необходимо определить цель выступления. Говорящий должен ясно представлять, какой реакции он добивается. Основные цели публичного монолога - сообщение и воздействие. Оратор может поставить задачу информировать слушателей, дать определенные сведения. Или он рассчитывает взволновать аудиторию, сформировать у людей убеждения, представления, которые станут мотивами их поведения, то есть призывает к каким-либо действиям. Часто эти цели перекрещиваются, совмещаются в одном выступлении. Свои цели и задачи следует сообщить слушателям.

Важно оценить состав будущей аудитории. Хайнц Леммерман - автор «Учебника риторики» - призывает заранее настроиться на своих слушателей, поставить себя на их место, «увидеть вещи их глазами». Необходимые сведения о тех, на кого рассчитана речь - это: образовательный уровень, направление образования (гуманитарное, техническое ...), познавательные интересы, пол, возраст, отношение к теме и к оратору.

Всегда легче говорить, обращаясь к однородному (гомогенному) составу (дилетанты, специалисты, коллеги, студенты, люди одинаковых политических взглядов и т. д.). Чем однороднее аудитория, тем единодушнее реакция на выступление. Обращаясь к молодежи, нельзя заигрывать, льстить, поучать, упрекать в незнании, некомпетентности, подчеркивать свое превосходство, уклоняться от острых проблем и вопросов. Перед слушателями с высоким уровнем профессиональной или научной подготовки нельзя выступать, если нет новых взглядов, подходов к решению проблемы, нельзя допускать повторы, тривиальные суждения, демонстрировать свое превосходство, злоупотреблять цифрами, цитатами, уклоняться от существа проблемы.

В неоднородной (гетерогенной) аудитории произносить речь труднее. Если публика различна по составу, надо, по возможности, адресовать какой-то фрагмент каждой группе. Следует заранее продумать о

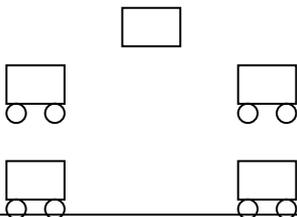
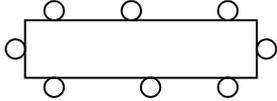
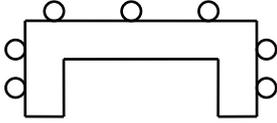
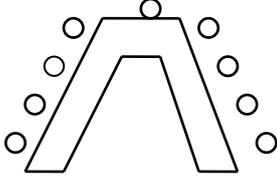
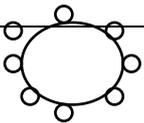
том, что сказать отдельным, особо авторитетным, важным персонам, если вы знаете, что они придут.

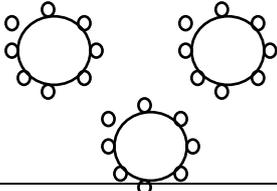
Необходимо также выяснить численность аудитории. Большим количеством слушателей сложнее управлять. В огромной массе человек легковверен, склонен к обезличиванию, не способен к критике, видит все в черно - белых красках, реагирует на эмоции. Чем больше аудитория, тем проще, нагляднее, образнее следует говорить. Знание своих слушателей, «прицельная» подготовка речи приобретают особое значение при обсуждении какого - то трудного вопроса в узком кругу специалистов, деловых людей.

Следует узнать, в какой обстановке будет проходить выступление - в зале, в кабинете, есть ли там кафедра, стол, микрофон ...

Кафедра помогает сконцентрировать внимание на ораторе, за ней надо располагаться свободно, непринужденно, установив и стараясь сохранять постоянно расстояние в 20 - 30 сантиметров между ртом и микрофоном.

Проксемика - наука о временной и пространственной организации общения - описывает следующие способы размещения слушателей в аудитории:

Способ	Схематическое изображение	Комментарии
1. Аудиторное размещение		Отделяет оратора от аудитории. Обратная связь затруднена. Большое число участников
2. «Конференция»		Официально. По субординации. Может вызвать конфронтацию, противостояние мнений
3. «Подкова»		Способствует взаимодействию. Доступный визуальный контакт. Хорошие возможности контроля
4. V - образное расположение		Позволяет создать обстановку сотрудничества между общающимися при ведущей роли оратора
5. «Круглый стол»		Объединяет людей,

		демократизирует обстановку обсуждения проблем.
6. «Кабаре»		Для работы маленькими группами. Возможны трудности фокусирования внимания

Надо выяснить также после каких других речей планируется ваше выступление. Ведь каждая последующая речь должна быть интереснее по содержанию и форме, чем предыдущая.

Следующая ступень докоммуникативного этапа - «кодирование» - составление текста - начинается с подбора материала. Чтобы выступление получилось содержательным, лучше использовать не один источник, а несколько. Источники материала подразделяются на группы:

1) Непосредственные - материал, добытый автором из жизни путем наблюдений, собственного опыта:

- а) знания, практика;
- б) личные контакты, беседы, интервью;
- в) воображение - мысленное создание новых картин, образов, проектов на основе прошлого опыта с элементами творчества.

2) Опосредованные:

- а) официальные документы;
- б) научная и научно - популярная литература;
- в) художественная литература;
- г) статьи газет и журналов;
- д) передачи радио и телевидения;
- е) справочная литература: энциклопедии, словари;
- ж) результаты социологических опросов.

«Живой» опыт всегда хорошо воспринимается слушателями, он убедителен и ему верят.

Материал публичного выступления может быть теоретическим и фактическим. Насыщенность речи тем или другим типом материала зависит от жанра. Так, в отчетном докладе требуется приводить множество фактов, чтобы доказать положения и убедить слушателей. Материал выступления должен быть достоверным. Предварительно проверяют точность информации, цифр, дат, цитат, имен.

Систематизируя материал, оратор создает план, продумывает композицию, логику изложения, составляет и редактирует текст.

Подготовка письменного текста имеет много преимуществ. Написанную речь можно проверять, исправлять; она легче запоминается и дольше удерживается в памяти. Писать следует на отдельных листах, на одной стороне. Опытный оратор может ограничиться составлением тезисов, конспекта или развернутого плана выступления.

Репетиция представляет собой произнесение текста мысленно либо вслух, лучше перед зеркалом. Надо найти такую позу, в которой вы чувствуете себя легко и удобно, и постараться ее запомнить; изучить лицо - расправить нахмуренные брови, мимические морщины, набегающие на лоб; продумать жесты, приемы установления контакта. Опыт показывает, что на каждую минуту выступления приходится 20 - 25 минут подготовки. Если выступление тщательно разработано, то в момент встречи со слушателями говорящий будет держаться уверенно. Существует три способа произношения речи: 1) Чтение текста, 2) Воспроизведение по памяти с чтением отдельных фрагментов (с опорой на текст), 3) Свободная импровизация (экспромт).

Читают такие речи, от текста которых нельзя отступить: дипломатические, торжественные, доклады и содоклады официального содержания. Остальные виды, как правило, произносят с опорой на письменную основу. Достаточно опустить взгляд на страницу, чтобы восстановить ход изложения, найти нужную цифру и т. п. Такое выступление создает впечатление свободного владения материалом, дает возможность оратору уверенно общаться со слушателями. У говорящего, однако, не всегда есть возможность предварительно подготовить текст. Иногда на совещаниях, заседаниях, собраниях, встречах приходится выступать экспромтом. При этом требуется большая мобилизация памяти, энергии, воли. Импровизация возможна только на базе больших знаний, владения риторическими навыками.

После выступления говорящий часто отвечает на вопросы слушателей, полемизирует с ними. Такая форма общения требует от оратора быстрой реакции, доброжелательности, владения юмором. Ответ выступающего предназначается не только спрашивающему но и всем присутствующим.

Методика ораторского искусства рекомендует не торопиться с ответом, а сначала убедиться, что вопрос правильно понят; отвечать лаконично, ясно и по существу, не давать необоснованных или сомнительных ответов; иметь под рукой справочный материал для тех, кто хочет получить более подробное обоснование ваших предположений.

§2. Установление контакта с аудиторией

Самое высшее проявление мастерства публичного выступления - это контакт со слушателями, то есть общность психического состояния оратора и аудитории. Эта общность возникает на основе совместной мыслительной деятельности, сходных эмоциональных переживаний. Отношение говорящего к предмету речи, его заинтересованность, убежденность вызывают у слушателей ответную реакцию. Как гласит пословица, слово принадлежит наполовину тому, кто говорит, и наполовину тому, кто слушает. Главные показатели взаимопонимания между коммуникантами - положительная реакция на слова выступающего, внешнее выражение внимания у слушателей (их поза, сосредоточенный взгляд, возгласы

одобрения, кивки головой, улыбки, смех, аплодисменты), «рабочая» тишина в зале. Контакт - величина переменная. Он может быть полным (со всей аудиторией) и неполным, устойчивым и неустойчивым в разные фрагменты произнесения речи.

Чтобы завоевать аудиторию, надо установить с ней и постоянно поддерживать, зрительный контакт. Выступающий обычно медленно обводит взглядом слушателей.

Перед началом речи выдерживают небольшую психологическую паузу - 5 - 7 секунд.

Как бы не интересна была тема, внимание аудитории со временем притупляется. Его необходимо поддерживать с помощью следующих ораторских приемов:

1) Вопросно-ответный прием. Оратор ставит вопросы и сам на них отвечает, выдвигает возможные сомнения и возражения, выясняет их и приходит к определенным выводам.

2) Переход от монолога к диалогу (полемике) позволяет приобщить к процессу обсуждения отдельных участников, активизировать тем самым их интерес.

3) Прием создания проблемной ситуации. Слушателям предлагается ситуация, вызывающая вопрос: «Почему?», что стимулирует их познавательную активность.

4) Прием новизны информации, гипотез заставляет аудиторию предполагать, размышлять.

5) Опора на личный опыт, мнения, которые всегда интересны слушателям.

6) Показ практической значимости информации.

7) Использование юмора позволяет быстро завоевать аудиторию.

8) Краткое отступление от темы дает возможность слушателям «отдохнуть».

9) Замедление с одновременным понижением силы голоса способно привлечь внимание к ответственным местам выступления (прием «тихий голос»).

Действенным средством контакта являются специальные слова и выражения, которые обеспечивают обратную связь. Это личные местоимения 1 и 2 лица (я, вы, мы, мы с вами), глаголы в 1 и 2 лице (попробуем понять, оговоримся, отметим, прошу вас, отметьте себе, подумайте, конкретизируем и др.), обращения (уважаемые коллеги, дорогие мои), риторические вопросы (Вы ведь хотите услышать мое мнение?). Перечисленные языковые средства контакта помогают преодолеть «барьер», служат объединению говорящего со слушателями.

§3 Поза, жесты, мимика оратора

Поза, жесты, мимика - принадлежность индивидуального стиля. Эти элементы кинетической системы общения действуют на зрительный канал восприятия, акцентируют внимание на содержании информации, поступающей по слуховому каналу, повышают эмоциональность и тем самым способствуют лучшему усвоению высказанных мыслей. По мнению психологов, речь на 25% воспринимается зрительным путем.

Оратор должен добиться ощущения устойчивости, равновесия, легкости, подвижности и естественности на трибуне, перед аудиторией. Вид человека, который длительное время стоит неподвижно, утомляет слушателей. Во время длительного доклада опытный выступающий меняет позу. Шаг вперед в нужный момент усиливает значимость того или иного места речи, помогает сосредоточить на нем внимание. Отступая назад, оратор как бы дает аудитории возможность «отдохнуть» и затем переходит к другому положению речи. Не следует расхаживать, двигаться в стороны во время выступления.

Мастерство оратора проявляется в усилении воздействия жестом, мимикой. Излишняя виртуозность не украшает говорящего и вызывает иронию, неприязнь. От жестов значимых, которые способствуют успеху речи, необходимо отличать бессмысленные, механические (встряхивание головой, поправление волос, одежды, верчение ручки и др.). Утверждают, что лучший и самый совершенный жест тот, который не замечают слушатели, т. е. который органично сливается с содержанием речи. В ораторском искусстве используются:

1) Ритмические жесты. Они подчеркивают логическое ударение, замедление и ускорение речи, место пауз. Например, замедленное движение вправо при произнесении фразы «Говорит, что воду цедит».

2) Эмоциональные передают оттенки чувств (сжатый кулак, овальное движение руки, «отрубающая» фразу рука).

3) Указательные рекомендуется использовать в очень редких случаях, когда есть предмет, наглядное пособие, на которые можно указать.

4) Изобразительные наглядно представляют предмет, показывают его (например, винтовую лестницу).

5) Символические несут определенную информацию. К этой группе относятся жест категоричности (сабельная отмашка кистью правой руки), жест противопоставления (кисть руки исполняет в воздухе движение «там и здесь»), жест разъединения (ладони раскрываются в разные стороны), жест обобщения (овальное движение двумя руками одновременно), жест объединения (пальцы или ладони рук соединяются).

О важности жестикуляции, говорит тот факт, что в риториках, начиная с античных времен, ей посвящались специальные главы.

Основным показателем чувств говорящего является выражение лица. Мимика оратора стимулирует эмоции аудитории, способна передать гамму переживаний: радость и скорбь, сомнение, иронию, решимость ... Выражение лица должно соответствовать характеру речи. У хорошего

оратора, как замечал А. Ф. Кони, «лицо говорит вместе с языком». Лицо и весь внешний облик выступающего должны выражать доброжелательное и даже дружественное отношение. Аудитория не любит сердитых или безучастных.

§4. Анализ ораторской речи

После ораторского выступления необходим анализ. Прежде всего для того, чтобы найти, выделить и учесть в дальнейшем недостатки.

Схема анализа ораторской речи

1. Какова тема выступления? Достигнута ли его цель? Подходит ли тема аудитории, вызывает ли интерес?
2. Какой материал использован в тексте выступления?
3. Какова композиция речи? Какие методы изложения материала используются?
4. Логичная ли, доказательна ли речь?
5. Отвечает ли речь критериям правильности, точности, выразительности, богатства?
6. Каков способ произнесения речи?
7. Соблюдает ли говорящий требования техники речи?
8. Каков внешний вид оратора, уместны ли жесты и мимика? Насколько свободно он держится перед слушателями?
9. Установлен ли контакт с аудиторией? При помощи каких средств?
10. Определите, к какому речевому типу относится оратор (по классификации С. Ф. Ивановой).

§5. Типы ораторов

С. Ф. Иванова в работе «Специфика публичной речи» (М., 1978) выявила индивидуальные речевые типы:

1) Рационально - логический. Ораторы этого типа склонны к анализу явлений, к рассуждениям и строгой аргументированности своих и чужих поступков. Их подготовка к любому высказыванию отличается последовательным отбором и строгой систематизацией материалов, обдумыванием и разработкой подробного плана. Этот выношенный план как бы «сидит у них внутри», и ораторы во время выступления не пользуются им. Их часто заботит другое: как сделать свою речь более яркой, эмоциональной, какие подобрать примеры, чтобы заинтересовать аудиторию. «Логиками» чаще всего бывают сангвиники.

2) Эмоционально - интуитивный. Представители этого типа говорят страстно, увлеченно, пересыпая свою речь остротами, каламбурами, но не всегда могут уследить за жесткой логической последовательностью речи и «свести концы с концами». План своих выступлений пишут не всегда, считая, что он их сковывает. Наблюдается совпадение эмоционального речевого типа с холерическим темпераментом.

3) **Философский.** Ораторы - «философы» более или менее эмоциональны, склонны к анализу, иногда бывают очень организованны в своей работе, а иногда без всякой видимой организации раскрывают какой-нибудь один вопрос, добиваются до корня, и вдруг, как лучом света, озаряют все найденной идеей. Их общая черта - стремление к исследованию, глубокому осмыслению явлений прямо на глазах у слушателей, желание и умение вовлечь в этот процесс аудиторию. Чаще всего данную группу составляют люди флегматического темперамента.

4) **Лирический,** или художественно - образный. Глубокая эмоциональность, лиризм, внутреннее волнение, острая впечатлительность, проникновенность - черты, характерные для типа. Чаще всего в основе его - характер утонченный, меланхолический.

§6. Доклад и речь как жанры делового общения

Доклад - это развернутое сообщение на определенную тему с целью сформировать мнение слушателей по затронутым вопросам, определить характер дальнейших практических действий. В докладе дается анализ обстановки, сообщаются сведения, ставятся задачи, даются рекомендации и оценки касающиеся деятельности коллектива. В отчетном докладе характеризуются результаты работы предприятия или организации за определенный период, а также формируются перспективы развития.

Речь - это вид публичного выступления, в котором осуществляются краткие сообщения на служебных совещаниях, в ходе дискуссии, на торжественных встречах, презентациях. Речь, по мнению Ч. Далецкого, отличается от других жанров концентрацией ряда качеств: эмоциональностью, четкостью постановки проблем, насыщенностью, конкретностью, действенностью, а также сжатыми временными границами [7, с. 74].

Информационная речь (сообщение) звучит на совещании. Обычно это актуальное сообщение, дающее новое представление о рассматриваемом предмете или явлении, гипотеза решения проблемы.

Приветственная речь может быть посвящена юбилею лица, организации, встрече делегации, вручению награды, началу работы конференции, памятной дате ... Главная задача этой речи - создать приподнятое, праздничное настроение, вдохновить, воодушевить слушателей. Приветственная речь должна быть эмоциональной. Оратору следует использовать яркие примеры, ассоциации, средства языковой выразительности. Приветственная речь, как правило, имеет следующую структуру: 1) обращение, слова приветствия, 2) краткая характеристика события, 3) успехи и достижения, перспективы, 4) пожелания.

На презентациях, собраниях произносят **торговую речь**. История ее возникновения восходит к возваниям глашатаев, которые ходили по улицам древних Афин и объявляли о продаже рабов, скота, изделий. Известны также старые жанры русской устной рекламы - зазывы, выкрики, острословицы. В них как средства привлечения внимания использовались

рифмовка и языковая игра. Среди уличных торговцев - говорунов в Москве прошлых лет особо выделялись продавцы газет и книг. Интересно, что в настоящее время устная торговая реклама возвращается. По наблюдениям М. В. Китайгородской и Н. Н. Розановой, на улицах современной столицы все чаще звучат голоса торговцев, расхваливающих товар, зазывал [8, с. 53].

Цель торговой речи - направленное воздействие на внимание, память, эмоции, познание, систему мотивов слушателей. Эта цель обуславливает содержание и язык рекламного текста. В нем яркими словами, наглядно должны характеризоваться 2 - 3 самых важных качества товара или услуги, подчеркиваться уникальные черты, преимущества, которые они дают потребителю. Целесообразно говорить о результате, приводить доводы, косвенно повторяя основные из них. Высказывание должно быть построено в форме доброжелательного совета. Нельзя «навязывать» что - то аудитории и льстить себе, распространяя торговую информацию о продукции своего предприятия.

ВОПРОСЫ

1. Что надо учитывать при определении темы выступления?
2. Каковы функции названия ораторской речи?
3. Чем отличается выступление в однородной, немногочисленной аудитории от выступления в большой, неоднородной аудитории?
4. Как отвечать на вопросы слушателей?
5. Через сколько минут речи надо планировать риторические приемы привлечения внимания?
6. Как определить, установлен контакт с аудиторией или нет?
7. Нравится ли аудитории, когда ее благодарят за понимание и интеллектуальное сотрудничество?
8. Как лучше разместить слушателей в помещении, если предстоит собрание, пресс - конференция, презентация, «Мозговой штурм»?
9. Что такое механические жесты?
10. Можно ли правило А. С. Макаренко: «Педагог должен иметь парад на лице» применить к ораторской практике?
11. Чем отличается доклад от речи?

ЗАДАНИЯ

1. Составьте предполагаемый портрет аудитории, перед которой вы хотели бы выступить с темой: «Профессия - менеджер».
2. Какие жесты используют телеведущие? Составьте, по результатам наблюдений, таблицу.
3. Используя фотографии оратора, определите какая у него «маска», выразительна ли его мимика.
4. Определите жанр, цель, композиционные особенности речи, использованные языковые изобразительные средства:
 - 1) Дорогие, милые женщины! Каждый год наступающая весна дарит нам один из самых светлых, самых солнечных праздников - День 8 марта.

Символично, что он сопряжен с началом пробуждения жизни, с прилетом первых птиц, с сиянием голубого неба. Словно сама природа хочет подчеркнуть светоносную значимость женского начала в судьбе каждого человека, всего народа.

Дорогие наши матери, сестры, жены, дочери и подруги! Без ваших бережливых и трудолюбивых рук, без ваших ясных душ и открытых сердец, без вашей извечной мудрости не могут состояться ни человек, ни дело, ни государство. Светлюбивы и светоносны вы - и вашим созидательным светом озарена вся жизнь на земле.

Так примите же в День 8 марта нашу искреннюю благодарность, наше признание в любви и наши сердечные поздравления!

От всей души желаем вам здоровья, любви, счастья, благосостояния! Верим, что никакие житейские невзгоды не омрачат вас в этот день и никогда! Будьте счастливы! С праздником!

(Выступление Главы администрации Ульяновской области Ю. Горячева // «Народная газета», № 44 - 45, 1997).

2) Дорогие выпускники! Преподаватели нашей кафедры социально - гуманитарных наук поздравляют вас со знаменательным событием - окончанием института, с вручением диплома, в котором высокую оценку получили ваши знания по общественным и гуманитарным дисциплинам. Мы радовались всегда вашим успехам, тому, что вы научились думать самостоятельно, глубоко осмысливать Человека. Его прошлое, настоящее и будущее, его культурные ценности, созданное им общество и экономику. Вы проделали огромный труд, поскольку Человек - сложнейший объект изучения. Мы надеемся, что вы все лучше и лучше будете понимать себя и других, развивать наше общество, повышать культуру социальных и экономических отношений в нем, возрождая традиции русской интеллигенции.

5. Переработайте фрагмент научно - популярной книги В. М. Шепеля «Имиджелогия» (М. , 1997) в часть текста доклада:

Фасцинация (от англ. taseination - «очарование, обаяние») - словесное воздействие на людей, при котором достигается минимизация потери информации. Можно говорить монотонно и занудно или интенсивно и энергично. Каждая из манер выступления оказывает разный эффект восприятия у слушателей. Не исключено, что в первом случае слушатели захотят подремать. Во втором случае выступающий может обострить у них интерес к своей речи. Как известно, артисты, преподаватели, предприниматели особенно заинтересованы в расположении к себе людей, а потому стремятся профессионально владеть эффектом фасцинации, то есть посредством искусной речи обращать на себя внимание, вызывать к себе доброжелательное расположение.

Аттракция (от англ. attraction - «привлечение, притяжение») - визуально фиксированное эмоциональное отношение человека к кому - либо в виде проявления к нему симпатии или готовности к общению. Это состояние людей больше характеризуется своей спонтанностью, т. е.

необъяснимым влечением или обостренной потребностью в общении. Причины, стимулирующие аттракцию, самые разнообразные. Например, эмпатия, обаяние образа, родственная близость ... Очевидно, нет нужды доказывать, что фасцинация и аттракция играют важную роль в имиджировании.

6. Выберите интересную, на ваш взгляд, для предполагаемой аудитории книжную, журнальную новинку. Составьте информационную речь, произнесите ее, выступите с самооценкой.

7. Подготовьте устную рекламную речь на основе письменного текста:

Уважаемые господа! Выставочная фирма «Южно - Российский экспоцентр» приглашает Вас принять участие в универсальной выставке - ярмарке «Строим наш дом». ЗАО «Южно - Российский экспоцентр» - профессиональная выставочная фирма, член Союза выставок и ярмарок России и стран Балтии, работающая под эгидой Ассоциации городов Юга России, обладающая прочными региональными связями и большим опытом проведения выставочных мероприятий. В программе выставки заключение торговых соглашений, семинары, презентация отечественных и зарубежных фирм - участниц, бизнес - клуб, культурная программа. Участники имеют право вести оптовую и розничную торговлю своей продукцией - строительными и отделочными материалами, строительной техникой, оборудованием и технологиями, приборами жилищно-коммунального хозяйства. Действует система скидок: постоянным участникам - 10%, за аренду выставочной площади более 30 кв. м - 15%.

Исполнительный директор выставки.

8. Проанализируйте любое публичное выступление по схеме (§4), представьте письменный отзыв.

9. Проведите коллективный разбор ораторских выступлений сокурсников, «назначив» рецензентов - специалистов: лингвиста-ортолога (следит за правильностью речи), специалиста по культуре речи (оценивает коммуникативную целесообразность, этичность высказывания), логика, педагога (выявляет дидактические черты, определяет доступность), психолога (характеризует особенности восприятия материала слушателями, установление контакта), эстета (оценивает внешний вид, манеру держаться, культуру поведения, акустические качества речи).

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Введенская Л. А., Павлова Л. Г. Культура и искусство речи. - Ростов - на Дону, 1995.

2. Граудина Л. К., Миськевич Г. И. Теория и практика русского красноречия. - М., 1989.

3. Далецкий Ч. Практикум по риторике. - М., 1996.

4. Иванова С. Ф. Специфика публичной речи. - М., 1978.

5. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. - М., 1995.

6. Леммерман Х. Учебник риторики. - М., 1998.

7. Ножин Е. А. Основы советского ораторского искусства. - М., 1981.

8. Сопер П. Основы искусства речи. - М., 1992.

6. СЛУЖЕБНЫЙ ДИАЛОГ

§1. Типы речевых актов в деловом общении

В современной теории коммуникации принято выделять 3 класса речевых актов, в зависимости от ожидаемой реакции адресата: вопросы, побуждения и сообщения.

Если со стороны собеседника не предполагается никакой реакции, кроме «принятия к сведению» информации, то высказывание принадлежит к классу сообщения. Они должны формулироваться ясно, кратко, быть правдивыми. Известный филолог начала XX века Н. Абрамов предостерегал: «Хороший собеседник никогда не позволит себе высказывать собственные дилетантские мысли о каком-либо предмете, знатком которого является его партнер. Он не позволит себе пуститься в такие подробности, которые не представляют никакого интереса для слушателя ...» [9, с. 77].

Если ожидаемой реакцией на реплику - стимул является какое-то действие вне рамок диалога, то говорящий побуждает речь. Особенностью деловых взаимоотношений является то, что приказы, распоряжения отдаются вежливым тоном. Лучше использовать такой вид побуждения, как просьба, совет.

Высказывание, направленное на то, чтобы получить ответ (вербальную реакцию), относится к классу вопросов. В зависимости от установки говорящего различают собственно вопросы (спрашивающий сам не знает правильного ответа) и «учительские» вопросы (говорящий хочет проверить адресата речи).

Любое утверждение, особенно категорическое, вызывает дух противоречия. Если придать сообщению форму вопроса, то можно смягчить, нейтрализовать протест собеседника. Вопросная форма снижает вероятность спора, конфликта в служебном общении.

Вопросы позволяют деловому человеку направить процесс передачи информации в нужное русло, перехватить и удержать инициативу, активизировать слушателя. На основе этих функций выделяют 5 типов вопросов:

1) «Закрытые» - это вопросы, на которые можно ответить «да» или «нет». Доверие собеседника можно завоевать, задавая в начале контакта вопросы, требующие утверждения «да». «Закрытые» вопросы лишают другого высказать свое мнение, им нельзя злоупотреблять. «Если из двух собеседников только один дает, а другой все получает или отделяется незначительными ценностями, вроде «да» или «нет», то беседа гаснет, не будучи поддерживаемая, а если не гаснет, то получается не беседа, а преподавание или допрос», - писал Н. Абрамов [9, с. 74].

2) «Открытые» вопросы требуют какого - либо объяснения, задаются для получения дополнительных сведений, выяснения реальных мотивов. Они начинаются словами «Что, кто, как, сколько, почему, каково ваше мнение ...»

3) Риторические не требуют ответа, их цель - вызвать новые вопросы, указать на нерешенные проблемы, обеспечить поддержку позиции говорящего путем молчаливого одобрения.

4) Вопросы для обдумывания вынуждают размышлять, комментировать сказанное, вносить поправки в изложенное.

5) Переломные вопросы удерживают беседу в строго установленном направлении или поднимают новые проблемы, переключают на другое.

§2. Бизнес - аргументация. Методы убеждения собеседника

Очень крупные сделки чаще всего заключаются на таких условиях, которые были лучше поддержаны аргументацией. В качестве ее объектов в деловом мире выступают цена, условия поставки, качество, сроки, бартер, услуги и т. п. Причем замечено, что наиболее горячо обсуждаются тонкости количественной стороны. Акцент в развертывании доводов делается на создание представления о выгоде решения для партнера. Аргументами служат разнообразные пояснения, ссылки на ситуацию на рынке, прогнозы в экономике, на примеры других, а также на собственные трудности, на невозможность выполнить какие - то действия.

Н. Абрамов советовал: «Пусть говорящий высказывает не все имеющиеся у него доводы в пользу своего положения, а пару самых главных и ждет ответа. Может быть, в его дальнейших доводах нет никакой надобности, так как собеседник с ним вполне согласен, и он ломится в открытую дверь; может быть слушатель эти доводы сам знает и имеет против них неопровержимые возражения. Только при постепенном развитии разговора, в ответах и репликах беседа приобретает ровный характер и ведет к положительным результатам» [9, с. 79]. Одни и те же аргументы не следует повторять много раз.

Эффективными методами убеждения считаются следующие:

1)Ссылки на авторитеты, т. е. на чужой опыт, высказывания авторитетных людей. При этом надо указать источники данных.

2)Сравнения из области, хорошо знакомой собеседнику.

3)Метод опроса основан на том, что вы не возражаете оппоненту, а сами задаете вопросы так, чтобы он отвечал на свои замечания.

4)Условное согласие заключается в первоначальном признании правоты партнера (часто с незначительными возражениями. Это позволяет удержать контакт, а затем постепенно «перетянуть» собеседника на свою сторону.

5)Перефразирование - это повторение и одновременное смягчение сказанного.

6)Метод «да - но» заключается в том, что до определенного момента соглашаются с говорящим для того, чтобы у него пропало желание

противоречить, чтобы подготовить его к контраргументации. Союз «но», действующий как предостерегающий сигнал, лучше опустить: «Вы совершенно правы. Учли ли Вы, что ...»

7)Принятие замечания. Это, в основном, относится к несущественным для хода беседы или субъективным высказываниям.

8)Доказательство бессмысленности. Если все ваши ответы указывают на несостоятельность оппонента, можно подтолкнуть его к тому, чтобы он признал бессмысленность своей позиции.

9)»Защитная мера» означает, что выступление строится таким образом, что у партнеров по общению вообще не возникает контраргументов.

10) «Эластичная оборона» применяется в тех случаях, когда говорящего засыпают возражениями в недовольном тоне. В это время лучше следить за тем, чтобы не оборвалась нить беседы.

11) «Отсрочка». Практика показывает, что замечание утрачивает свое значение по мере удаления от того момента, когда оно было высказано.

§3. Психологические типы собеседников

П. Милич в книге «Как проводить деловые беседы» (М. , 1983) приводит классификацию возможных типов собеседников и соответствующие варианты поведения.

1) «Вздорный человек («нигилист»). В ходе разговора он нетерпелив, несдержан и возбужден, часто выходит за профессиональные рамки беседы. По отношению к нему следует всегда оставаться хладнокровным и компетентным; по возможности формулировать решения его словами; выяснить причины его негативной позиции, попытаться привлечь на свою сторону. В экстремальных случаях можно приостановить разговор, подождать, когда «вздорный человек» остынет

2) «Позитивный человек» может сам оказать поддержку и помощь в трудных, спорных вопросах и ситуациях.

3) «Всезнайка» обо всем имеет свое мнение, всегда требует слова, считает свои знания единственно верными. Надо во время разговора напоминать ему, что другие тоже хотят высказаться, задавать ему сложные специальные «учительские» вопросы. «Всезнайка» успешно может формулировать промежуточные заключения.

4) «Болтун» часто бестактно и без всякой видимой причины прерывает ход беседы, не обращая внимания на бесполезно потраченное время. Следует тактично остановить «болтуна», если он начинает отклоняться от темы.

5) «Трусишка» не уверен в себе, он охотно промолчит, боясь сказать что -нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо. «Трусишке» надо помогать формулировать мысли, задавать несложные информативные вопросы, обращаться к нему с предложением пояснить свое замечание.

б) «Хладнокровный» (неприступный) собеседник замкнут, часто чувствует себя вне темы и ситуации общения, незаинтересованный. Любым способом необходимо выяснить причины такого его поведения, увлечь информацией.

7) «Незаинтересованный» человек вообще не склонен рассматривать данную проблему. Надо задавать ему вопросы информативного характера, придать диалогу привлекательную форму, учесть его интересы.

8) «Важная птица» не выносит критики, обладает большим самомнением. Этому собеседнику нельзя позволять разыгрывать роль гостя, в диалоге с ним лучше использовать метод «да - но».

9) «Почемучка» задает много вопросов, независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманны. Отвечать на его вопросы надо сразу или признать его правоту, или переадресовывать вопросы ему самому.

§4. Невербальные средства делового общения

В русской разговорной литературной речи, функционирующей во многих ситуациях служебного общения, словесные и несловесные средства выражения очень тесно связаны. Параллельно с языком используются мимика, жесты, пантомимика, передающие 60 - 80% информации. Они развиваются как общественные знаки коммуникации, хотя некоторые элементы, составляющие их, врожденны. Жесты и мимика, позы наделены семантико-экспрессивной окраской, подчиняются этическим нормам. В условиях служебного взаимодействия тональность невербального поведения должна оставаться нейтральной. Чрезмерная жестикация при деловом разговоре может быть расценена как проявление фамильярности.

Владение мимикой, умение передавать эмоции (радость, гнев, удивление, отвращение, страх, грусть ...) является профессиональным требованием для менеджеров, политиков, педагогов, всех, работающих с людьми. Считается, что наиболее экспрессивны - рот, губы.

С помощью глаз мы получаем самые точные и открытые сигналы, поэтому во время делового разговора важно контролировать выражение глаз, встречаться взглядом с коммуникантом не менее 60 - 70% времени контакта. Взгляд рекомендуется направлять на воображаемый треугольник на лбу собеседника и не отпускать ниже его глаз.

В физиологических исследованиях подмечено, что, когда человек доволен, радостно возбужден, его зрачки расширяются в 4 раза по сравнению с нормальным состоянием, и наоборот. По этому признаку можно точно узнать реакцию на услышанное.

Одни жесты являются произвольными (ритмические, указательные и т. п.), другие - обусловлены импульсами подсознания. Понимание невербального языка позволяет точно определить замыслы, позицию собеседника. Избавиться от бессознательных жестов и телодвижений, подделать их можно только путем длительной тренировки, отработки. Так поступают, например, актеры. Внутреннее состояние обычного человека

можно распознать по несловесным средствам. Выделяется несколько основных жестов и поз, отражающих различные психологические реакции:

1) Жесты открытости свидетельствуют об искренности, добродушном настроении. К ним относится жест «раскрытые руки» (партнер протягивает руки в вашу сторону, ладонями вверх, расстегивание пиджака).

2) Жесты подозрительности и скрытности. Собеседник машинально потирает лоб, виски, подбородок, стремится прикрыть лицо руками. Другой показатель недоверия - несогласованность жестов и мимики («искусственная улыбка»).

3) Жесты защиты являются знаками того, что коммуникант чувствует опасность. Наиболее распространенный жест этой группы - скрещенные руки.

4) Жесты размышления и оценки отражают состояние задумчивости и стремление найти решение проблемы («рука у щеки», «пощипывание» переносицы, почесывание подбородка и прищуривание глаз).

5) Жесты сомнения и неуверенности - это прикосновение к носу или его легкое потирание.

6) Жесты уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими - это закладывание рук за голову или за спину с захватом запястья.

7) Жесты несогласия. Наиболее популярным среди них является собирание несуществующих ворсинок с костюма.

8) Жесты и позы, свидетельствующие о нежелании слушать - прикосновение к уху, опускание век, передвижение, поворот всем корпусом в сторону двери.

9) Жесты лжи. Когда человек лжет, он закрывает рот, глаза, уши руками, прикасается к носу, потирает веко, опускает глаза, «закрывает» ладони. Жесты и мимика лжеца несогласованы.

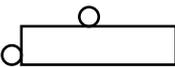
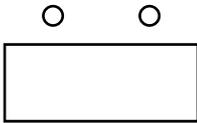
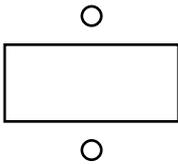
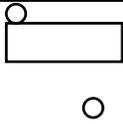
Хорошим способом взаимодействия является копирование жеста и позы собеседника. «Высокомерного» человека можно заставить изменить позу, например, предложив ему наклониться вперед для рассматривания предмета. Если вы видите, что говорящий лжет, попросите его повторить или уточнить сказанное, и это заставит обманщика отказаться от продолжения своей хитрой игры.

§5. Пространственные нормы делового общения

Для установления контакта очень полезно учитывать расстояние между собеседниками и объем пространства коммуникации. Для ведения конструктивного диалога надо установить расстояние приблизительно в 1,5 м, уместно расположиться относительно собеседника.

Варианты расположения участников разговора в условиях рабочего кабинета со стандартным прямоугольным столом следующие:

Название позиции	Схематическое	Комментарии
------------------	---------------	-------------

	изображение	
1. Угловое расположение		Характерна для непринужденного, дружеского разговора
2. Позиция делового взаимодействия		Способствует продуктивному обсуждению, выработке общих решений
3. Конкурирующая позиция		Создает атмосферу соперничества или свидетельствует об отношениях служебной субординации
4. Независимая позиция		Характерна для людей, не желающих общаться

Существенно влияет на создание психологического климата форма стола. Так, квадратный стол способствует созданию отношений соперничества между людьми, равными по положению, круглый стол приводит к возникновению непринужденной, неофициальной атмосферы.

Статус посетителя кабинета снижается, если между ним и начальником расположен большой длинный стол, если руководитель в огромном кресле с высокой спинкой.

Человек испытывает сильное напряжение, если сидит спиной к двери, окну, открытому пространству, поэтому гостя надо посадить спиной к стене.

ВОПРОСЫ

1. К какому классу речевых актов относятся обещание, разрешение?
2. На какой стадии делового контакта вы будете использовать закрытые, открытые, переломные вопросы?
3. В чем преимущества и недостатки каждого из методов убеждения собеседника?
4. Какие качества человека фиксируются в первую очередь при непродолжительном восприятии его облика и поведения?
5. Какие невербальные средства поведения необходимо совершенствовать лично Вам для повышения эффективности общения?
6. Можно ли контролировать мимику?

ЗАДАНИЯ

1. Проследите за изменениями в строении реплик - стимулов и установите, какой ответ прогнозирует говорящий в каждом случае:

1)Вы готовы организовать работу базы в выходные дни, если это будет необходимо?

2)Вы не готовы ...

3)Не готовы ли Вы ...

2.Подберите как можно больше вариантов реплик - реакций (согласия, отказа, одобрения, удивления, сожаления, проверки воспринятого), адекватных ситуации - деловому разговору работника акционерного общества «Металлоторг» и директора организации:

-Наше акционерное общество приглашает к сотрудничеству Вашу организацию. Мы надеемся, что Вы сможете предоставить нам территорию для хранения изделий металлопроката.

3.Проведите игру - взаимодействие со «сложным» партнером в экстремальных условиях конфликта. Представьте, что вы - сотрудник дилерской фирмы, а ваш адресат - глава предприятия и ... «вздорный» человек. Продолжите диалог - выясните причины отказа, формулируя утверждения в форме вопросов:

-Фирма, которую я представляю, является официальным дилером станкостроительного завода. Мы предлагаем Вам приобрести станки по ценам завода - изготовителя.

-Нет, мы не будем покупать у Вас станки.

Никогда.

4.Разыграйте ситуацию. Вы - руководитель коммерческого предприятия. У Вас в фирме есть вакантное место менеджера, инженера - программиста, секретаря - референта. Побеседуйте с 2 - 3 претендентами на эти места. Ваша цель - взять хорошо подготовленного, контактного, ответственного сотрудника.

5.Определите, какое влияние оказывают на общение визуальный контакт, позы, жесты, расстояние, на котором находятся собеседники, проанализировав ситуацию по вопросам:

1)Смотрели ли участники разговора друг на друга?

2)Как часто они смотрели прямо в глаза друг другу?

3)Когда каждый из них смотрел на собеседника больше: когда говорил или когда слушал?

4)Посмотрел ли говорящий на партнера после того, как кончил говорить, как бы давая понять: «Теперь ваша очередь»?

5)Что выражают собеседники позами?

6)Что они «говорят» руками?

7)Помогают ли движения головы ходу разговора?

8)Менялось ли расстояние между коммуникантами? Чем это вызвано?

6.Выясните особенности невербального поведения одного из студентов вашей группы. Отвечайте на вопросы по мере накопления результатов наблюдения:

1)Бывают ли у него жесты - паразиты, которые мешают в общении, затрудняют понимание его слов?

2) Может ли он в конфликтной ситуации сдерживать мимику, жесты, которые усиливают неприязнь, гнев, углубляют конфликт?

3) Способен ли он по выражению ваших глаз понять, что вы хотите что - то спросить?

4) Гармонично ли сочетаются между собой его жесты, мимика, интонации в разных ситуациях?

5) Соответствуют ли его жесты и мимика словам, дополняют ли содержание речи?

6) Может ли он сдерживать внешнее проявление гнева, недовольства, обиды?

7) Бывают ли у него некрасивые, с вашей точки зрения, позы и движения?

8) Умеет ли он достаточно тонко и понятно показать свое доброжелательное отношение, симпатию, заинтересованность?

9) Есть ли у него индивидуальные, неповторимые жесты и позы?

10) Бывает ли он скован в движениях в непривычной, незнакомой ситуации?

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Абрамов Н. Искусство разговаривать // Русская речь, 1991, № 4.

2. Аверьянов Л. А. Искусство задавать вопросы. - М., 1987.

3. Аллан П. Язык телодвижений. - Н. Новгород, 1992.

4. Зингер В., Ланч Л. Руководить без конфликтов. - М., 1990.

5. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. - М., 1989.

6. Кузин Ф. А. Делайте бизнес красиво. - М., 1993.

7. Лебедева М. М. Психология и управление. - М., 1990.

8. Мицич П. Как проводить деловые беседы. - М., 1983.

9. Ниренберг Д., Калеро Д. Как читать человека, словно книгу // Курс практической психологии. Сост. Р. Р. Кашапов. - М., 1999.

10. Пелих А. С. и другие. Имидж делового человека. - М., 1997.

11. Федосюк М. Ю. и другие. Русский язык. Учебное пособие для студентов - нефилологов. - М., 1997.

7. ДЕЛОВОЙ РАЗГОВОР И ЕГО ВИДЫ.

Любой коллективный труд, сотрудничество начинаются, осуществляются и завершаются посредством разговоров. Они возникают, если в диалоге доминирует согласованность, если участники речевой коммуникации придерживаются так называемого принципа кооперации - основного правила эффективного общения. Но может образоваться и такое вопросно-ответное взаимодействие, в котором преобладает несогласие. Тогда возникают спор, дискуссия.

Деловой разговор - вид межличностного служебного общения, предполагающий обмен информацией, взглядами, мнениями, направленный на конструктивное решение той или иной проблемы.

По структуре, продолжительности, функциям различаем:

1. Собственно деловой разговор - кратковременный контакт, преимущественно на одну тему.

2. Деловая беседа - продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.

3. Переговоры - обсуждение с целью заключения соглашения по какому - либо вопросу.

4. Интервью - разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения.

В зависимости от наличия средств, опосредующих общение, можно выделить:

1. Контактный деловой разговор - непосредственный, «живой» диалог.

2. Телефонный разговор (дистантный), исключающий невербальную коммуникацию.

ЗАДАНИЯ

1. Предложите собственную классификацию видов делового разговора по признаку - количество участников общения (диалог - полилог).

8. ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА

§1. Цель и задачи деловой беседы

Основная цель деловой беседы - убедить партнера принять ваши конкретные предложения. Задачами беседы выступает получение служебной информации, взаимное общение работников одной сферы, совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов, контроль и координация начатых мероприятий, стимулирование трудовой активности.

§2. Этапы подготовки и проведения деловой беседы

Выделим 3 этапа подготовки и проведения данного вида речевого общения

Докоммуникативный	Коммуникативный	Посткоммуникативный
1. Планирование, оценка собеседников и обстановки	1. Установление контакта	Анализ и письменная запись основных положений беседы
2. Сбор материала	2. Изложение и обоснование позиции	
3. Анализ и редактирование материала, подготовка тезисов	3. Выяснение позиции собеседника	
	4. Совместный анализ	

	проблемы	
	5.Принятие решений	

Подготовка к проведению беседы начинается с предварительных мероприятий. Необходим четкий план - программа действия. Следует определить тему и цели обсуждения, оценить будущих участников общения и обстановку. Надо разработать стратегию достижения целей и тактику ведения беседы.

Сбор материала - трудоемкое дело, но это важнейшая стадия работы по подготовке будущего контакта. Целесообразно сразу же дополнить собранные материалы собственными примечаниями, затем систематизировать информацию и написать тезисы.

Рассмотрим структуру коммуникативного этапа. В начале беседы надо установить контакт с собеседником, создать рабочую атмосферу, привлечь внимание и интерес партнера. При первых словах встречи желательно улыбаться, сказать несколько приятных слов личного характера, пошутить или использовать сравнение для краткого изложения ситуации. Правильное начало беседы предполагает указание ее целей, задач, объявление последовательности рассмотрения вопросов.

Сведения, с которыми вы хотите познакомить собеседников, надо представить кратко, точно и ясно, с указанием источников информации и подчеркиванием их надежности. Излагайте преимущества и последствия, вытекающие из приведенных фактов.

В конце беседы необходимо сделать выводы из основных положений, сформулировать четко и лаконично основные идеи. Опытные деловые люди советуют оставлять в запасе один сильный аргумент на тот случай, если собеседник в момент принятия решений начнет колебаться.

После окончания встречи делают письменную запись, фиксирующую цели, задачи, позиции сторон, достигнутые договоренности, вопросы. Указывают также дату и место проведения, продолжительность, фамилии, имена и отчества, должности присутствующих.

Целесообразно проанализировать беседу, используя следующую схему:

- 1.Какова тема и цель беседы?
- 2.Удалось ли в начале разрядить атмосферу, установить психологический контакт?
- 3.Насколько доказательно изложены позиции? Какие аргументы, методы убеждения используются?
- 4.Вопросы каких типов прозвучали?
- 5.Как оспариваются ошибочные суждения?
- 6.В какой форме выражаются отказы?
- 7.Отказываются ли собеседники от своих суждений, если аргументация оппонента оказывается более убедительной?
- 8.Кто делает обобщающий вывод?
- 9.Какие решения приняты?

10. Можно ли назвать речь участников общения правильной и хорошей?

11. Какие средства языковой адресации, «формулы» приветствия и прощания употреблены?

12. Соблюдены ли пространственные нормы делового общения?

13. Установлен ли визуальный контакт?

14. Какие жесты используются?

15. К какому типу относятся собеседники (по классификации П. Мицича)?

ВОПРОСЫ

1. Перечислите основные задачи деловой беседы.

2. Какими способами можно придать беседе доверительную тональность?

ЗАДАНИЯ

1. Разыграйте ситуацию. Вы - менеджер отдела по распространению учебной литературы. Убедите двоих собеседников стать вашими дилерами, учитывая, что одни из них - «почемучка», а другой - «трусика». Ваша задача - поддержать «молчаливого». Попробуйте во время ответа на вопрос «разговорчивого» смотреть то на него, то на другого, неактивного собеседника.

Не забывайте о правиле: если слушающих больше, чем 2, не следует реагировать на речь, направленную не к вам.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Предраг М. Как проводить деловую беседу. - М., 1987.

2. Шкатова Л. А. У вас деловая встреча // Русская речь, 1983, № 4.

3. Эрнест О. Слово представляю вам. - М., 1988.

9. ПЕРЕГОВОРЫ

§1. Цель и задачи переговоров

Если в процессе общения возникают противоречия, то устранить их можно только 2 способами. Первый способ - негативный. Это конфликт. Второй - позитивный: переговоры. Без них было бы невозможно мирное сосуществование. Цель переговоров - путем совместного поиска заключить соглашение по какому-либо вопросу, достичь такого результата, которым все стороны были бы удовлетворены. Другими словами, это принятие взаимовыгодного решения, наиболее приемлемого в данной ситуации. С помощью переговоров устанавливаются деловые связи, заключаются договоры, координируется совместная деятельность различных фирм, предприятий, учреждений.

§2. Этапы подготовки и проведения переговоров

Структурные элементы каждого этапа переговорного процесса можно представить в виде таблицы:

Докоммуникативный	Коммуникативный	Посткоммуникативный
1.Сбор информации.	1.Представление сторон друг другу.	Анализ переговоров.
2.Анализ проблемы.	2.Изложение проблем и целей.	
3.Определение целей и задач.	3.Диалог участников (уточнение, обсуждение, согласование интересов)	
4.Аргументация вариантов решений.	4.Подведение итогов и принятие решений.	
5.Составление проекта документов.		
6.Определение времени и места встречи, участников делегации.		

Харви Маккей - миллионер, автор бестселлера «Как уцелеть среди акул» (М. , 1991) - считает, что в ходе переговоров выигрывает тот, у кого больше информации, лучше план и выше мастерство. В этой лаконичной формуле названы важнейшие слагаемые успеха переговоров. На первое место автор выдвигает тщательную подготовку к деловой встрече. Этот этап включает два основных направления: 1) проработка основного содержания, 2) решение организационных вопросов. Работа над содержанием переговоров начинается со сбора информации. Очень важно, чтобы она была разнообразной, всесторонней, а также правдивой, реальной. Плодотворный диалог возможен только на основе глубокого знания проблемы, компетентности в данной области. Ценным достоянием являются сведения о фирме, с которой предстоит сотрудничать: когда и кем основана, в каких сделках имела успех, каков объем операций, финансовое положение и т. п. Полезно узнать кое - что о руководстве фирмы - партнера и о тех, с кем намечено вести переговоры: образование, вехи карьеры, состав семьи, хобби ... Изучаются также психологические особенности членов делегации противоположной стороны.

В процессе анализа материала продумываются возможные альтернативы решения, требующие меньших затрат и усилий. Особое внимание обращают на интересы. Интерес - ключевое понятие переговоров. Интересы могут быть двух типов: 1) общие, 2) различные. Последние подразделяются на взаимоисключающие, т. е. противоречащие друг другу, и

непересекающиеся - такие, при которых реализация намерений одной из сторон никак не затрагивает стремлений другой. Следует выписать на листе бумаги интересы - свои и партнера - и определить, какого типа они. На основе анализа проблемы формулируется общий подход (т. е. цели и задачи), собственная позиция, возможные варианты решения, продумывается аргументация. Работа над содержанием завершается написанием документов и материалов (проекты договоров, соглашений, контрактов, резолюций и т. п.). Они будут служить на переговорах своеобразными ориентирами, объективными критериями.

К организационным вопросам подготовки относят определение времени, регламента, программы, места встречи, формирование состава делегации.

Исследователи полагают, что лучшее время встречи - задолго до или за полчаса после обеда, планировать контакт надо на среду или четверг. Переговоры обычно длятся 1,5 - 2 часа. Местом проведения обсуждения может быть помещение каждого из участников (по очереди) или нейтральная территория. Офис следует подготовить к встрече, разложить на столе (лучше круглой формы) блокноты, карандаши, поставить фужеры, воду, пепельницы. В состав делегации должны входить компетентные в рассматриваемых вопросах сотрудники. Между ними распределяются обязанности. Возглавляет делегацию, как правило, руководитель.

Коммуникативный этап начинается со знакомства, представления, с установления психологического контакта. При знакомстве часто происходит обмен визитными карточками, сопровождающийся легкими поклонами принимающего и вручающего.

Сначала обсуждаются наиболее легкие вопросы, что создает благоприятную атмосферу, показывает, что проблемы, в принципе, решаемы. Часто стороны переходят к отработке деталей соглашения после того, как достигнут договоренности по принципиальным вопросам. В процессе переговоров поведение участников может соответствовать трем различным подходам. Первый связан с противостоянием сторон, каждая из которых ставит в качестве неперемкнутого условия победу любой ценой. Стол, за которым ведется диалог, уподобляется своеобразному полю битвы. Второй подход можно считать противоположностью первого. Стороны занимают дружеские позиции, ведут себя заискивающе. Третий подход основан на понимании необходимости поиска взаимоприемлемого решения, которое в максимальной степени отвечало бы интересам обоих партнеров. Взаимные уступки, разумные компромиссы как бы дополняют друг друга. Этот подход, при котором устанавливаются доверительные отношения, ведутся совместные «мозговые штурмы», является самым перспективным. Данная концепция лежит в основе так называемого **метода принципиальных переговоров**, разработанного в Гарвардском университете США и подробно описанного в книге Роджера Фишера и Уильяма Юри «Путь к соглашению, или переговоры без поражения» (М., 1992). Метод заключается в требовании решения проблемы исходя из ее

качественных признаков, т. е. из существа дела. Партнеры стремятся найти взаимную выгоду там, где это возможно. А там, где их интересы не совпадают, добиваются такого результата, который был бы обоснован справедливыми нормами.

Метод характеризуется четырьмя основными правилами. Каждое из них составляет базовый элемент переговоров и служит рекомендацией по их ведению.

Первое правило: «Сделайте разграничение между участниками переговоров, отделите человека от проблемы». Обсуждение черт характера, критика личных качеств коммуникантов недопустимы, так как обостряют противоречия, мешают ходу рассмотрения проблем. Второе: «Сконцентрируйтесь на интересах, а не на позициях». Вместо того, чтобы спорить о позициях, надо исследовать определяющие их интересы. Третье: «Разработайте взаимовыгодные варианты». Четвертое: «Найдите объективные критерии». Для того, чтобы переговоры были более справедливыми, приглашаются посредники, наблюдатели, независимые эксперты.

В конце контакта достигнутые результаты фиксируются в письменном виде.

После встречи отмечают положительные и отрицательные моменты с тем, чтобы совершенствовать переговорную стратегию и тактику. Примерная схема анализа следующая:

1. Как расположились участники общения?
2. Соблюдены ли правила этикета при приветствии, представлении, прощании?
3. Удалось ли создать рабочую атмосферу?
4. Четко ли сформулирована цель и основные проблемы переговоров?
5. Намечен ли план?
6. Как участники изложили свои позиции (насколько четко, полно, доказательно)?
7. Потребовались ли уточняющие вопросы со стороны оппонентов?
8. Какие общие и различные интересы выявлены?
9. Кто выдвигает конкретные варианты решения спорных вопросов?
10. Как предлагаемые альтернативы аргументируются?
11. Какая сторона склонна завышать требования?
12. Кто подводит итог переговоров?
13. Какие решения приняты?
14. По каким вопросам не удалось прийти к соглашению?
15. Какие документы подписаны?
16. Какой подход преобладал на переговорах?

ВОПРОСЫ

1. В учебных пособиях зарубежных авторов часто приводится ситуация:

«Две сестры спорят о том, как разделить апельсин. Каждая приводит аргументы, обосновывающие, что она должна получить если не весь апельсин, то по крайней мере его часть. В конце концов они решают разделить его пополам. Решение кажется справедливым. Однако оказывается, что одна сестра хотела съесть апельсин, другой же нужна была цедра для торта». К какому типу относились интересы сестер?

2. Определите, какому подходу к переговорам соответствуют суждения: 1) «я против тебя», 2) «мы против проблемы», 3) «надо отнять часть побольше», 4) «мы - слабая сторона - примем все предложения», 5) «надо объединить усилия, тогда каждому достанется больше», 6) общий «выигрыш» позволяет реализовать полнее личные интересы.

ЗАДАНИЯ

1. Попробуйте взглянуть на проблему и предмет коммерческих переговоров глазами оппонента. Представьте, что вы ведете разговор о сдаче в аренду торговой площади. Восстановите рассуждения арендатора.

1)-Здание находится в центре города, поэтому будет много посетителей.

-?

-2)-Есть удобные складские помещения для хранения товаров

-?

3)-Мы сдаем площадь на длительный срок. Это очень удобно.

4)-Плата за аренду составляет 10 тысяч.

-?

2. Проведите деловую игру «Тактика переговоров». Группа делится на 2 бригады по 6 человек. Первая бригада «решает» предложенные ситуации (1,2), представители другой - оценивают ответы каждого игрока, распределяя 12 баллов между шестью участниками. Затем - наоборот: варианты решения предлагает вторая бригада (ситуации 3,4). Подсчитывается суммарный балл - своеобразный рейтинг каждого студента.

Ситуации:

1) Ваш партнер по переговорам завышает требования, намеренно ставит невыполнимые условия.

2) Другая сторона скрыто или явно вам угрожает. И угроза эта реальна.

3) Ваш оппонент в начале переговоров старается создать дискомфорт: «Я слышал, что у вас дома неприятность ...».

4) Глава делегации противоположной стороны заявляет: «нам спешить некуда - решайте, согласны ли на наши условия ...».

3. Ролевая игра «Искусство ведения переговоров». Идут производственные переговоры по заключению коллективного договора, необходимо согласовать интересы и подписать документ. В обсуждении участвуют: комиссия, представляющая трудовой коллектив (председатель профкома, инженер техотдела № 5, мастер, рабочий - депутат Областного законодательного собрания) и администрация (директор, главный инженер,

главный экономист, главный бухгалтер), а также эксперты, приглашенные сторонами. На рассмотрение выносятся спорные вопросы: о предоставлении работникам, занятым на участках с вредными условиями труда, дополнительного отпуска (6 рабочих дней); о выделении бесплатных путевок в заводской профилакторий.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Лебедева М. М. Вам предстоит переговоры. - М. , 1993.
2. Маккей Х. Как уцелеть среди акул. - М. , 1991.
3. Нергеш Я. Поле битвы - стол переговоров. - М. , 1989.
4. Райффа Х. Искусство и наука переговоров. - М. , 1982.
5. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения. - М. , 1990.

10. ИНТЕРВЬЮ

§1. Цели и задачи общения с представителями прессы

Как справедливо утверждает известный американский имиджмейкер Лиллиан Браун, бизнесмен и пресса нужны друг другу. Деловому человеку средства массовой информации необходимы, если надо быстро распространить точные сведения, рекламу, привлечь внимание к фирме, оказать влияние на партнеров или коллег, пояснить свою точку зрения. Общение с представителями прессы включают в понятие «косвенная реклама» (англ. public relation). Считается, что она играет большую роль в создании позитивного имиджа фирмы, репутации. Только через журналистов можно оказать воздействие на массы людей.

§2. Этапы подготовки и проведения интервью

К этапам данного вида общения относим:

Докоммуникативный	Коммуникативный	Посткоммуникативный
1.Определение (совместно с интервьюером, круга проблем разговора	1.Приветствие. Установление контакта.	Анализ интервью.
2.Подготовка ответов на предполагаемые вопросы.	2.Ответы на вопросы интервьюера.	
3.Изучение информации о журналисте, с которым предстоит встреча.	3.Прощание, благодарность за внимание и интересные вопросы.	

Перед интервью спросите у корреспондента перечень основных проблем, вопросов, которые его преимущественно интересуют, обратите его внимание на ключевые моменты, которых хотите коснуться во время

разговора. Следует продумать наиболее вероятные вопросы и заранее подготовить на них профессионально грамотные и по возможности краткие ответы. Запомните фамилию, имя и отчество интервьюера, постарайтесь узнать информацию об этом человеке: образование, темы, которыми занимается, опыт работы, характер. Если репортер убедится, что вы являетесь авторитетным специалистом в данной области деятельности, то он будет воспринимать вас как ценный источник информации и обращаться к вам постоянно. Поэтому важно произвести на журналиста благоприятное впечатление.

В процессе интервью надо придерживаться следующих правил:

1)Поздоровавшись с интервьюером, не суетитесь, ведите себя спокойно, непринужденно.

2)Обязательно смотрите собеседнику в глаза, отвечайте на вопросы уверенно, оптимистично.

3)Отвечая на вопросы, не уклоняйтесь от темы. Остерегайтесь двусмысленных толкований вашей точки зрения. Избегайте ответов типа «да» или «нет», но не будьте слишком многословны. Если вы не знаете ответа на вопрос, так прямо об этом и скажите.

Некоторые репортеры нарушают законы жанра, включают в формулировку вопроса свою личную точку зрения. В подобной ситуации надо стараться донести до аудитории то, что вы хотели сказать, проложите путь к важным для вас темам.

4)Не бойтесь проявлять инициативу, даже «развернуть» беседу в нужном для Вас направлении.

5)Не оспаривайте в деталях ошибочного утверждения - перечислите правильные факты.

6)Когда в первый раз упоминаете вашу организацию - сообщите ее полное название. После этого можно использовать аббревиатуру.

7)Постарайтесь произнести что-нибудь запоминающееся, а также характеризующее вас как человека, не лишнего чувства юмора, остроумия.

8)Завершая интервью, поблагодарите журналиста за интерес к вашей фирме и к вам лично, за актуальные, содержательные вопросы.

После разговора проанализируйте для себя, какие вопросы вам задавали и почему, а также свои ответы, реакцию на них интервьюера:

1.Какие темы и подтемы затрагивает репортер?

2.Какие цели преследуют собеседники?

3.Связаны ли вопросы интервьюера друг с другом по смыслу?

4.Учитываются ли ответы при постановке новых вопросов?

5.Не стремится ли журналист в первую очередь высказать собственные суждения?

6.Проявляет ли интервьюируемый инициативу?

7.Не уклоняется ли он от ответов на вопросы?

8.Какие дает ответы (краткие, полные, доказательные)?

9.Как оспариваются ошибочные утверждения?

10.Прозвучало ли в интервью что-либо запоминающееся, афористичное, шутливое?

11.Является ли стиль интервью деловым и оптимистичным?

ВОПРОСЫ

1.Почему необходим поиск, установление постоянных связей с репортерами, компетентными в вашей сфере?

2.Трудно ли отвечать на «сложные» вопросы, состоящие из 3-4 частей? Уместны ли они в интервью?

3.Как чувствовать себя комфортно при общении с представителями прессы?

ЗАДАНИЯ

1.Сделайте письменный анализ радио - или телеинтервью по схеме.

2.Организуйте ролевую игру. Вы - директор «Дома моды». Побеседуйте с «журналистом», предварительно написав для него вопросы, на которые будете отвечать.

3.Пригласите корреспондента газеты, радио или телевидения и расскажите ему о вашем вузе, о студенческой жизни.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1.Браун Л. Имидж - путь к успеху. - СПб, 1996.

2.Денисон Д. , Тоби Л. Учебник по рекламе. - Минск, 1996.

11. СЛУЖЕБНЫЙ ТЕЛЕФОННЫЙ РАЗГОВОР

§1. Этапы подготовки и проведения служебного телефонного разговора.

По подсчетам исследователей, на телефонные разговоры тратится до 27% рабочего времени делового человека. Какие действия он совершает, осуществляя этот вид дистантного общения?

До коммуникативный этап	Коммуникативный этап	Посткоммуникативный
1.Определение дня, времени, темы разговора.	1.Взаимные представления.	Краткая запись содержания разговора с указанием данных абонента
2.Составление плана, подготовка необходимых сведений.	2.Введение собеседника в курс дела.	
	3.Обсуждение ситуаций.	
	4.Заключительное	

Готовясь к телефонному разговору, делают пометку в календаре, когда планируется разговор, с кем и на какую тему. Целесообразно набросать примерный план, а также продумать тон и стиль. На листке бумаги желательно перечислить фамилии, даты, цифры, которые могут понадобиться при контакте.

Правильная организация телефонного разговора позволяет получить в оптимальное время максимум информации. Продолжительность диалога по телефону обычно - 5-6 минут. За это время проводится представление собеседников, введение в курс дела, обсуждение вопроса и заключение. Главные требования к содержанию служебного телефонного разговора - краткость, насыщенность информацией, логичность, дружелюбный характер.

Нельзя доверять только своей памяти содержание телефонных диалогов: лучше записать такие данные, как имя, отчество, фамилия, должность и место работы абонента, дата, время, номер телефона, достигнутые договоренности.

§2. Техника речи разговора по телефону

Когда человек говорит с кем - то по телефону, единственным средством выразить себя является его голос. Поэтому необходимо, как и при публичном выступлении, следить за техникой речи: освобождать дыхательную диафрагму, четко артикулировать согласные, придерживаться среднего темпа, обычной громкости голоса.

Пауза в телефонном разговоре выполняет роль сигнала, адресованного другой стороне с целью получить подтверждение, что информация принята. Умение вести диалог с абонентом в значительной степени заключается как раз в том, чтобы вовремя сделать паузу и тем самым предоставить возможность собеседнику высказать свое отношение к рассматриваемому вопросу. Паузы возникают также при нежелании раскрыть свои чувства, комментировать сказанное и при недостатке слов, что нельзя не учитывать, поскольку в телефонном разговоре времени на обдумывание бывает мало.

Следует иметь в виду, что голос говорящего по телефону сильнее, чем при непосредственном контакте, отражает его настроение.

§3. Правила ведения делового телефонного разговора.

1) Рационально снимать трубку при любом звонке. Лучше всего после первого звонка. Если у руководителя есть отдельный кабинет и параллельный телефон, то трубку первой снимает секретарь. Она может дать ответ и разъяснения некоторым абонентам сама.

2) В деловом общении следует отказаться от нейтральных отзывов («Да», «Алло», «Слушаю») и заменить их информативными. Надо назвать

свое учреждение, отдел, а также свою фамилию («Бухгалтерия. Иванов слушает»).

3)Звонящий в начале разговора называет свою фирму и здоровается: «Это коммерческий директор фирмы «Кристалл» Петров. Здравствуйте».

4)Если абонент забыл представиться, то вежливо интересуются его именем, названием учреждения; затем продолжают диалог.

5)Нельзя хранить молчание во время телефонного разговора - надо поддерживать контакт с помощью коротких фраз: «Да», «Я Вас понял», «Хорошо» ... Они необходимы, чтобы у собеседника не возникло ощущение, что вас разъединили или что вы пренебрегаете его мнением. Повторения и уточнения дают гарантию того, что вас поняли: «Итак, мы с вами решили ...», «Повторите, пожалуйста, число ...», «Будьте добры, уточните номер квитанции ...».

6)Прощаясь, благодарят за сведения, заверяют, что рады звонку, личной встрече, желают всего хорошего. По этикету молодой человек не должен заканчивать разговор раньше старшего по возрасту или по служебному положению.

7)Если вы очень заняты, а телефонный собеседник затягивает разговор, то остается один выход - извиниться, перенести обсуждение на следующий раз. Если при беседе с посетителем звонит телефон, следует попросить абонента подождать, не вешая трубку или попросить перезвонить через 15 минут.

8)Если телефон механически отключится, то номер вновь набирает инициатор разговора.

9)Дежурный или должностное лицо в учреждении, на предприятии в случае отсутствия человека, нужного позвонившему, должен посоветовать позвонить повторно, предложить передать поручение или оказать какую-либо другую помощь.

ВОПРОСЫ

1.Почему по телефону часто задают вопросы: «Ты плохо себя чувствуешь?», «Вы спешите?».

2.Л. К. Граудина приводит в своей статье «О современной концепции отечественной риторики и культуре речи» («Культура русской речи и эффективность общения» (М. , 1996) письмо офицера, адресованное сотрудникам Института русского языка РАН: «В один из дней одному высокопоставленному товарищу по служебному телефону на его «Здравствуйте!» Я ответил: «Я вас приветствую». Этот товарищ, когда я соединил его по телефону с моим начальником, отчитал моего начальника, а тот, в свою очередь, меня, за подобное приветствие ...».

Справедливо ли вышестоящий сделал вывод о «необразованности» подчиненного?

3.Как правильно произносить выражения: «Алло», «Вам звонит ...», «К вам никак не дозвониться», «Если мне позвонят ...», «Ты звонишь ...»?

ЗАДАНИЯ

1.Разыграйте ситуации. Представьте, что директор фирмы ведет телефонный разговор с представителем министерства машиностроения о неуплате налогов в федеральный бюджет, с коллегой (договариваются о месте и времени встречи), с сотрудником, который заболел и не может выйти на работу, с представителем другой фирмы (диалог о поставке 10 деталей для проведения опытной сборки).

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1.Акишина А. А., Акишина Т. Е. Этикет русского телефонного разговора. - М. , 1990.

2.Трофименко В. П. , Волгин А. Н. Поговорим об этикете. - М. , 1991.

12. ДИСКУССИЯ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

§1. Дискуссия как вид спора

Дискуссия (от лат. discussio - «исследование») - это публичный диалог, в процессе которого сталкиваются различные, противоположные точки зрения. Целью дискуссии является выяснение и сопоставление позиций, поиск правильного решения, выявление истинного мнения. Дискуссия - один из видов спора. В риторике спор - это характеристика обсуждения проблемы, способ ее коллективного исследования, при котором каждая из сторон отстаивает свою правоту.

Стремление занять собственную позицию - сильная потребность человека, связанная с самоутверждением. В обстановке спора максимально проявляются такие личностные свойства, как самостоятельность и нонконформизм. Поэтому споры интересны и эмоционально притягательны, поэтому они постоянно сопутствуют жизни отдельных людей и коллективов. Там, где господствует авторитарная система мышления, отсутствует плюрализм мнений, не могут успешно решаться трудовые задачи. Поэтому руководитель должен владеть искусством спора. В деловом общении дискуссию специально организуют на собраниях, а также используют как метод исследования рынка. При этом группа потребителей обсуждает под руководством ведущего темы, интересующие фирму. Например, такая дискуссия позволяет узнать реакцию покупателей (клиентов) на производимый товар (оказываемую услугу).

§2. Этапы подготовки и проведения дискуссии

Дискуссия в служебном взаимодействии - это, как правило, организованный спор: он планируется, готовится, а затем анализируется. Охарактеризуем следующие основные структурные элементы дискуссии:

Докоммуникативный этап	Коммуникативный этап	Посткоммуникативный этап
1.Формулировка проблемы, цели.	1.Объявление темы, цели, уточнение ключевых понятий.	Анализ дискуссии.

2.Сбор сведений о предмете спорта, определение понятий.	2.Выдвижение и защита тезиса.	
3.Подбор аргументов.	3.Опровержение тезиса и аргументации оппонента.	
4.Формулировка вопросов к оппонентам.	Подведение итогов.	
5.Оценка аудитории.		

Процесс спора основан на некотором противоречии, которое надо выявить, чтобы сформулировать проблему, то есть выдвинуть тезис (мысль, для обоснования истинности или ложности которой выстраивается доказательство) и антитезис (противоположное мнение). Для этого до полной ясности доводятся, определяются с помощью энциклопедий, словарей, другой литературы ключевые понятия. Затем стараются сознательно выяснить, достоверна или только вероятно мысль (т. е. нет доводов «да», но нет и «против»). Необходимо стремиться к тому, чтобы тезис и антитезис были простыми, лаконичными по форме выражения. Затем собирают все необходимые знания, данные о предмете спора, уточняют значение понятий, терминов, продумывают достоверные и достаточные аргументы для доказательства тезиса, формулировки вопросов к оппонентам, полемические приемы.

Необходимо выбрать стратегию поведения с учетом индивидуальных особенностей дискутирующих. В зависимости от уровня компетентности выделяют сильных участников и слабых. Сильный - хорошо знает предмет спора, уверен в себе, логично рассуждает, имеет опыт полемики, пользуется уважением и авторитетом. Слабый - недостаточно глубоко разбирается в обсуждаемой проблеме, нерешительный.

По характеру знаний спорящих делят на «лисиц» и «ежей». Эти образные наименования возникли из высказывания античного баснописца Архилоха: «Лисица знает много всяких вещей, а еж - одну, но большую». Таким образом, «лисицы» - люди широко образованные, но в чем - то недостаточно разбирающиеся, а «ежи» - углубленные в одну тему. В зависимости от активности участников дискуссии выявляют следующие типы: сопереживающие (ведут обсуждение с интересом), очень активные (крайне заинтересованные в материале), потенциальные (нейтрально относятся к проблеме), скептики (наблюдатели, не участвующие в споре).

Отношение ведущего к разным слушателям должно быть дифференцированным: сильному надо задавать трудные вопросы, к «ежу» обращаться за пояснениями, скептиков надо стараться вовлечь в рассмотрение проблемы, менее активным предлагать высказаться в первую очередь.

Дискуссия открывается вступительным словом организатора. Он объявляет тему, дает ее обоснование, выделяет предмет спора - положения и суждения, подлежащие обсуждению. Участники дискуссии должны четко представлять, что является пунктом разногласий, а также убедиться, что нет терминологической путаницы, что они в одинаковых значениях используют слова. Поэтому ведущий определяет основные понятия через дефиницию, контрастные явления, конкретизаторы (примеры), синонимы и т. п. Стороны аргументируют защищаемый тезис, а также возражения по существу изложенных точек зрения, задают вопросы разных типов. Организатор должен стимулировать аудиторию к высказываниям - задавать острые, активизирующие вопросы, если спор начинает гаснуть. Он корректирует, направляет дискуссионный диалог на соответствие его цели, теме, подчеркивает то общее, что есть во фразах спорящих.

В конце отмечается, достигнут ли результат, формируется вариант согласованной точки зрения или обозначаются выявленные противоположные позиции, их основная аргументация. То есть ведущий в заключительном слове характеризует состояние вопроса, а также отмечает наиболее конструктивные, убедительные выступления, тактичное поведение некоторых коммуникантов.

§3. Правила ведения спора

1. Начинаяте возражать только тогда, когда вы уверены, что мнение собеседника действительно противоречит вашему.

2. Вначале приводите только сильные доводы, а о слабых говорите после и как бы вскользь.

3. Опровергайте фактами, показом того, что тезис противоположной стороны не вытекает из аргументов или что выдвинутый оппонентом тезис не доказан. Можно показать ложность высказанной мысли или аргументов, опираясь на то, что, следствия, вытекающие из них, противоречат действительности. Не упорствуйте в отрицании доводов оппонента, если они ясны и очевидны.

4. Следите за тем, чтобы в ваших рассуждениях не было логических ошибок.

5. В процессе спора старайтесь убедить, а не уязвить оппонента. Исследователь спора С. И. Поварнин замечал: «Уважение к чужим убеждениям не только признак уважения к чужой личности, но и признак широкого и развитого ума» [10, с. 76].

6. Умейте сохранить спокойствие и самообладание в споре, постарайтесь найти удачное сочетание понимающей и атакующей интонации.

§4. Анализ дискуссии

Последний, заключительный этап рассматриваемого речевого жанра предусматривает тщательное осмысление процесса общения. Для этого можно использовать такие вопросы:

1. Что обсуждалось и что должно было дать обсуждение?
2. Показана ли ведущим значимость проблемы?
3. Насколько просто, ясно и кратко формулируются тезис и антитезис?
4. Как удается добиться однозначного семантического понимания терминов, понятий?
5. Каковы организующие речевые действия ведущего в ведении дискуссионного диалога?
6. Как аргументируется тезис?
7. Как опровергается тезис оппонентов?
8. Вопросы каких типов прозвучали?
9. Что общего и различного, в итоге, выявлено в позициях сторон?
10. Соответствует ли сформулированная в начале дискуссии цель полученным результатам (полностью, частично, мало)?
11. Кто самый дипломатичный, самый творческий, самый интеллигентный участник обсуждения?

ВОПРОСЫ

1. Дайте определения понятий «дискуссия» и «спор».
2. Почему в споре собеседники ярче раскрываются как личности?
3. По каким признакам классифицируют участников дискуссии?
4. Как следует вести себя во время спора?
5. В чем, на ваш взгляд, проявляется уважительное отношение оппонентов друг к другу?

ЗАДАНИЯ

1. Сделайте письменный анализ одной из телепередач, построенной в форме дискуссии.
2. Определите свое отношение (совершенно согласен, согласен, не могу определиться, не согласен, совершенно не согласен) к тезису: «Преуспевающим бизнесменом становится тот, кто обладает развитым абстрактным мышлением, способностями к обучению». Составьте перечень аргументов в защиту своей позиции.
3. Организуйте ролевую дискуссию на одну из тем:
 - 1) О качествах менеджера надо судить по тому, как хорошо он может организовать большое число людей и насколько эффективно он может добиваться наилучших результатов от каждого из них, сливая их в единое целое (Акко Морита - основатель фирмы «Сони»).
 - 2) Образование - единственная ценность, не поддающаяся девальвации (М. Тэтчер).
 - 3) Сильнее всех - владеющий собой (Сенека). Участники должны вести себя в соответствии с одной из выбранных ролей:
«Инициатор» - захватывает инициативу с самого начала, отстаивает свою позицию с помощью аргументов и эмоционального начала.

«Спорщик» - встречает в штыки любые выдвинутые предложения и защищает противоположные точки зрения.

«Соглашатель» - выражает свое согласие с любыми мнениями и поддерживает все высказывания, поддакивая говорящему.

«Оригинал» - как правило, не ввязывается в спор, но время от времени выдвигает какие - либо неожиданные предложения.

«Организатор» - стремится к тому, чтобы выступили все участники, задает уточняющие вопросы.

«Молчун» - всячески избегает прямого ответа на вопрос; никто не должен понять, какой точки зрения он придерживается.

«Деструктор» - все время нарушает плавное течение дискуссии (что - то роняет, не вовремя хихикает ...)

Выступления должны быть краткими, каждое должно содержать один аргумент.

Наблюдатели решают, какая роль наиболее оптимальна в совместном анализе проблем.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

- 1.Зарецкая Е. Н. Логика речи для менеджера. - М. , 1998.
- 2.Ивин А. А. Искусство правильно мыслить. - М. , 1986.
- 3.Минеева С. А. Полемика - диспут - дискуссия. - М. , 1990.
- 4.Поварнин С. И. Спор: О теории и практике спора// Вопросы философии. - 1990. - № 3.
- 5.Павлова Л. Г. Спор, дискуссия, полемика. - М. , 1991.
- 6.Стешов А. В. Как победить в споре. - Л. , 1991.

13. ДЕЛОВОЕ СОВЕЩАНИЕ (СОБРАНИЕ)

§1. Совещание как вид организации делового общения группы

Деловое совещание (собрание) - устное коммуникативное взаимодействие группы людей (коллектива). В этом виде общения сочетаются различные жанры: ораторский монолог (вступительное и заключительное слово ведущего, выступления участников, доклад), беседа (обмен информацией, выдвижение и обсуждение идей при «мозговой атаке»), дискуссия.

Эффективность собрания во многом зависит от таланта организатора - от его речевого мастерства и управленческих способностей. Нередко собрания проводит сам руководитель.

Выделяют следующие основные задачи деловых совещаний:

1) Выяснить, проанализировать состояние дела (как выполняется намеченное, что происходит в коллективе ...); обменяться информацией по обсуждаемому вопросу, скоординировать усилия и сделать организационные выводы. Этим задачам соответствует информационный тип собрания.

2) Проинформировать коллектив о поисках в решении проблем, о новом опыте и возможностях его внедрения, убедить сотрудников в правильности проводимой хозяйственной политики. Для решения этих задач предназначено разъяснительное собрание, или собрание - инструктаж.

3) Найти коллективное решение проблемы, продуцировать, собрать идеи. Это тип собрания - проблемное, или «мозговая атака».

4) Отобрать и принять конструктивные решения. Это задача собрания - принимающего решения.

5) Дать участникам необходимые знания, повысить их квалификацию. Этот тип называется конференция, или учебное собрание.

Если руководитель заинтересован в постоянных контактах с коллективом, он организует регулярные совещания. По частоте проведения собрания могут быть также разовыми и периодическими.

§2. Этапы подготовки и проведения собрания

Собрание - это групповое общение, которое управляется, организуется. Его успех на 90% зависит от подготовки, обдумывания структурных элементов коммуникативного этапа и последующей оценки и самооценки.

Докоммуникативный этап	Коммуникативный этап	Посткоммуникативный этап
1. Выяснение необходимости совещания.	1. Вступительное слово председателя.	Анализ собрания.
2. Формулировка темы и цели.	2. Обсуждение проблемы (сообщения, беседа или дискуссия).	
3. Разработка повестки	3. Принятие решений	

дня, проекта решений.	(факультативно).	
4.Определение и подготовка участников.	4.Итоговый монолог председателя.	
5.Назначение времени и места проведения.		

Подготовка совещания начинается с определения его необходимости. Этот сложный вид работы целесообразно использовать, если нет альтернатив, таких, например, как беседа, решение вышестоящего руководства, объединение с другими совещаниями. После решения организовать коллективный процесс обсуждения уточняют его тему и цель. Путем выделения и группировки проблем разрабатывается повестка дня. Выбирая последовательность рассмотрения вопросов, исходят из психологических оснований. Наиболее «трудные» пункты, требующие расширенного обсуждения, проработки, лучше всего поместить во вторую треть собрания, когда физическая и умственная работоспособность группы достигает пика. Текущие или срочные вопросы, не требующие много времени, можно решить в первую очередь, а самые «простые» пункты или наиболее интересные - оставить в конце.

В общих чертах надо подготовить, может быть созвав для этого комиссию, проект решения. Он нередко представляет собой «вопросник», по каждому пункту которого участники в ходе собрания будут давать конкретные ответы.

Следующий шаг - определение количественного и качественного состава аудитории, подготовка участников.

Совсем не обязательно на каждое совещание приглашать руководителей всех подразделений. Привлекаются обычно те должностные лица, которые наиболее компетентны по обсуждаемой проблеме. Надо определить, представляют ли коммуниканты широкий спектр мнений или образуют сплоченную группу с одинаковыми взглядами. По количеству участников собрания могут быть узкими (до 5 человек), расширенными (до 20 человек) и представительными (свыше 20 человек). Маленькие группы сплочены, высокопродуктивны, но в них трудно завязать разговор, есть риск принятия ненадежных решений. Большие, как правило, принимают выверенные решения на основе многих точек зрения, но в них трудно прийти к единому мнению, необходим усиленный контроль, существует опасность возникновения группировок, давления на «саботажников». Идеальное количество участников для внутреннего делового заседания - от 6 до 9. Все сотрудники должны быть заблаговременно ознакомлены с темой, целью, повесткой дня и необходимыми материалами, документами.

Наилучшее время для проведения собрания, согласно эргономическим исследованиям, - это позднее утро (11 часов среды или четверга). Для регулярных совещаний отводят определенный день недели.

Местом проведения, как правило, является кабинет руководителя организации. Однако лучше созывать совещания в специально оборудованном помещении. Оно должно иметь хорошую акустику, звукоизоляцию, вентиляцию, нормальную температуру воздуха (+ 19° с), удобную для работы мебель. Самое оптимальное расположение участников - на расстоянии вытянутой руки друг от друга за столом трапециевидной формы.

Целесообразная продолжительность совместной умственной деятельности большого числа людей - 40 - 45 минут. Если обстоятельства дела требуют большего времени, то после 40 минут объявляют десятиминутный перерыв. Регламент устанавливается в самом начале совещания. Обычно вступительное и заключительное слово ведущего, а также все выступления планируются на 10 минут. Во вступительном слове надо ясно и предельно конкретно, кратко изложить обсуждаемые проблемы и еще раз обратить внимание присутствующих на конечную цель совещания. Чтобы создать стимул для дискуссии, можно подчеркнуть практическую значимость вопросов, поставить перед слушателями ряд конкретных задач. Одно из важнейших требований к председателю совещания - не навязывать с самого начала свою позицию остальным участникам. Должность придает словам руководителя особый вес и те из работников, кто придерживается противоположных взглядов, могут просто не решиться их высказать, чтобы не противоречить начальству. Надо постараться занять нейтральную позицию, изложить свое мнение от 3-го лица или сформулировать в виде вопроса. Самое серьезное собрание бывает уместно начинать с неожиданно интересной реплики и даже шутки. Очень эффектно, если фраза, мысль, которой открывается совещание, будет использована и в его завершении. Обращаясь, ведущий называет участников по Имени - отчеству, по возможности подчеркивает их опыт и компетентность по соответствующему вопросу. Председатель должен быть крайне внимателен не только к сути выступления, но и к тому, как каждое из них вписывается в общую конструкцию, как работает на достижение намеченной цели; не уводит ли в сторону. Организатор следит за регламентом, в ходе и после рассмотрения каждой проблемы кратко резюмирует выступления. Это позволяет добиться уверенности в том, что все присутствующие отчетливо понимают, о чем идет речь, что в ходе дискуссии достигнут определенный прогресс. Если оратор выходит за рамки вопроса, следует дипломатично остановить его. Критическую оценку предложений дают или немедленно после речи, или, если используется метод «мозгового штурма», после высказывания всех идей.

Следующий возможный этап совещания - принятие решений. Зачитывается заранее подготовленный проект решения, и участники совещания вносят свои коррективы, принимают его по результатам голосования. После принятия решений определяются лица, осуществляющие его исполнение и контроль.

Заканчивая собрание, ведущий может призвать всех к выполнению тех планов, программ, к достижению тех целей, к которым пришли в итоге; кратко резюмировать ход обсуждения; похвалить наиболее удачные идеи, деловые выступления; поблагодарить всех за продуктивную работу.

Английский исследователь совещания Элан Баркер справедливо полагает, что постоянный анализ проводимых коллективных обсуждений ведет к получению прибыли. Оценка должна быть объективной, формулироваться всей группой на отдельной встрече, вне рамок собрания. Можно предложить участникам заполнить анкету, используя для ответов так называемую скользящую шкалу: (нет) 1 2 3 4 5 6 (Да):

-Было ли необходимо совещание?

-Ясна ли его цель?

-Соответствовало ли оно цели?

-Согласны ли вы, что продолжительность и время проведения были удобны?

-Удовлетворило ли вас помещение?

-Вовремя ли вы получили повестку дня, документы?

-Все ли пункты повестки дня были изложены?

-Обладали ли присутствующие соответствующей компетенцией?

-Осуществлял ли председатель должный контроль?

-Удовлетворены ли вы процедурой принятия решений?

Анализ собрания можно провести более эффективно, если привлечь независимого эксперта. У него будет возможность беспристрастной оценки того, что идет хорошо, а что необходимо изменить.

Начинающий менеджер может анализировать коллективное общение самостоятельно по схеме:

1.Каков тип совещания в зависимости от цели?

2.Удачно ли сформулирована тема и подтемы (повестка дня)?

3.Когда запланировано рассмотрение наиболее сложных вопросов?

4.Уместны ли место, время проведения, количество и состав участников?

5.О чем говорит ведущий во вступительном слове?

6.Какой регламент принят?

7.Каковы организующие речевые действия ведущего в ходе диалога?

8.Все ли присутствующие принимают участие в обсуждениях?

9.Какие решения приняты?

10.Как организатор закончил совещание?

11.Правильно ли оформлен протокол?

§3. Протокол совещания

Протокол совещания - это первичный официальный документ, на основании которого руководство вправе требовать от работников выполнения порученных им заданий. Секретарь фиксирует в протоколе наиболее важные моменты: основные положения, высказанные ораторами,

достижение цели совещания, принятые решения, их исполнителей и сроки выполнения.

Выделяют следующие части этого документа:

1. Наименование.
2. Дата.
3. Перечень присутствующих.
4. Повестка дня.
5. Слушали.
6. Постановили.
7. Подпись (председателя, секретаря).

ВОПРОСЫ

1. Для чего нужны собрания?
2. Должны ли в коллективе часто проходить собрания?
3. Какой стиль обсуждения проблем в группе предпочтительнее - демократический или авторитарный?
4. Как эффективно работать с группой незнакомых друг с другом людей?

ЗАДАНИЯ

1. Составьте «Памятку ведущего совещания» и «Памятку участника совещания».
2. Проведите деловую игру - собрание на тему «Организация рекламной кампании». Проанализируйте созданную модель группового общения по схеме.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Баркер Э. Как сделать собрание эффективным. - М., 1998.
2. Кабушкин Н. И. Основы менеджмента. - Минск, 1996.
3. Крицевский Р. Л. Если вы - руководитель. - М., 1993.

14. ПРЕСС - КОНФЕРЕНЦИЯ

Пресс - конференция - это вид взаимодействия делового человека с представителями прессы, аккредитованными своими редакторами с целью получения нужной информации.

Поводы устройства пресс - конференции могут быть различными: объявление о выпуске нового товара, об открытии нового завода, о получении патента на изобретение, объяснения в трудной ситуации, например, при предъявлении фирме обвинения в загрязнении окружающей среды и т. д.

Пресс - конференция - синтезированный жанр, в котором объединяются ораторский монолог (заявление) и публичный диалог (ответы на вопросы).

Еще до начала мероприятия следует решить, что вы хотите сказать прессе и общественности. Нужно иметь в наличии уже готовое заявление. В

нем касаются наиболее важных тем. Постарайтесь предугадать вопросы, которые зададут и отрепетируйте ответы. Они должны быть спокойными, правдивыми и, по возможности, краткими. На вопросы надо стараться отвечать без замешательства, авторитетно и доверительно.

Традиционно после официальной части пресс - конференции журналисты собираются вокруг ее организаторов. Они хотят задать уже свои личные вопросы, отыскивают материал для специальных заметок

ЗАДАНИЯ

1.Предложите схему анализа пресс - конференции и опишите по ней телевизионную запись контакта с прессой.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1.Браун Л. Имидж - путь к успеху. - СПб, 1996.

СПИСОК ЦИТИРУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

- 1.Лихачев Д. С. О речевой культуре // Слово лектора. - 1989. - № 4.
- 2.Белинский В. Г. Полное собрание сочинений. В 13т. - М. , 1954, т.6.
- 3.Якокка Л. Карьера менеджера. - М. , 1991.
- 4.Костомаров В. Г. О разграничении терминов «устный» и «разговорный», «письменный», и «книжный» // Проблемы современной филологии. - М. , 1965.
- 5.Ширяев Е. Н. Что такое культура речи // Русская речь. - 1991. - № 4.
- 6.Гольдин В. Е., Сиротина О. Б. Речевая культура // Русский язык. Энциклопедия. - М. , 1998.
- 7.Далецкий Ч. Практикум по риторике. - М. , 1996.
- 8.Китайгородская М. В. , Розанова Н. Н. Речевые одежды Москвы // Русская речь. - 1994. - № 3.
- 9.Абрамов Н. Искусство разговаривать// Русская речь. - 1991. - № 4.
- 10.Поварнин С. И. Спор О теории и практике спора // Вопросы философии. - 1990. - № 3.