

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Методические указания
по выполнению практических работ
по дисциплине
«УСТНЫЕ И ПИСЬМЕННЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ»
Направление подготовки 13.04.02 «Электроэнергетика и электротехника»
Квалификация выпускника магистр
Направленность (профиль) Мониторинг и управление режимами электрических сетей на
базе интеллектуальных информационно-измерительных систем и технологий

Ставрополь, 2026

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УСТНЫЕ И ПИСЬМЕННЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ
методические указания по выполнению практических работ

Направление подготовки	13.04.02 «Электроэнергетика и электротехника»
Направленность (профиль)	Мониторинг и управление режимами электрических сетей на базе интеллектуальных информационно-измерительных систем и технологий
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2026
Реализуется	в 1 семестре

Содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	стр.
1	Раздел 1 Основные понятия теории профессиональной коммуникации	
2	Тема 1. Теория коммуникации как наука и учебная дисциплина	
3	Тема 2 Теоретические основы коммуникации на русском языке	
4	Тема 3 Устноречевая коммуникация: монолог и диалог	
5	Раздел 2 Совершенствование навыков вербальной профессиональной коммуникации	
6	Тема 4 Разновидности устной профессиональной коммуникации	
7	Тема 5 Письменноречевая профессиональная коммуникация: особенности составления официально-деловых документов	
8	Тема 6 Чтение и слушание в профессиональной коммуникации	
9	Тема 7 Речевые тактики в профессиональной коммуникации	
10	Раздел 3 Паралингвистические средства коммуникации	
11	Тема 8 Просодика. Экстралингвистика	
12	Тема 9 Невербальные средства профессиональной коммуникации	

Введение

Профессиональная коммуникация – самый массовый и сложный вид общения людей в социуме, без нее невозможно взаимодействие в сфере экономических, правовых, дипломатических, коммерческих, административных отношений. Дисциплина «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере» направлена на то, чтобы познакомить студентов со спецификой профессионального (делового) общения в современном обществе, местом и значением деловых коммуникаций, подготовить их к адекватной оценке коммуникационного пространства, применению полученных знаний на практике.

Целью дисциплины является формирование набора универсальных и общепрофессиональных компетенций студентов (УК-4)

Задачи:

1. Сформировать у студентов устойчивые теоретические знания в области профессиональной коммуникации.
2. Сформировать у студентов знания в области теории речевого воздействия.
3. Сформировать компетенции в практической области профессиональной коммуникации.
4. Сформировать компетенции в практической области речевого воздействия.

В результате усвоения тем и разделов дисциплины «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере», работы на практических занятиях у обучающихся должны сформироваться следующие компетенции:

УК-4 – способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

ОПК-2 – способен анализировать, критически осмысливать и представлять информацию, осуществлять поиск научно-технической информации, приобретать новые знания, в том числе с помощью информационных технологий.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

–Знать современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия; особенности грамматики, лексики и синтаксиса стиля делового общения, правила ведения деловой переписки

–Уметь: применять современные коммуникативные технологии, для академического и профессионального взаимодействия; вести академическую и профессиональную дискуссию на государственном языке РФ; искать источники информации на русском языке; использовать информационно-коммуникационные технологии для поиска, обработки и представления информации; выступать перед аудиторией, аргументировать и отстаивать точку зрения.

–Владеть: психологическими и невербальными способами оказания влияния и противодействия влиянию в процессе академического и профессионального взаимодействия; методиками и приемами представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях; особенностями стиля делового общения применительно к ситуации взаимодействия и правилами ведения деловой переписки

–Знать: теоретические и практические основы речевой деятельности в устной и письменной формах, принципы работы с официально-деловой и научно-технической документацией, основы профессионально-ориентированной риторики.

–Уметь: доступно, логично, ясно строить устную и письменную речь, составлять и оформлять деловую и научно-техническую документацию, создавать письменный текст на профессиональную тематику; использовать информационно-коммуникационные технологии для оформления документации и представления информации

–Владеть: навыками профессиональной устной и письменной речевой деятельности на русском языке, навыками составления официально-деловых и научно-технических

документов, навыками и речевыми тактиками презентации и защиты проектов в профессиональной сфере

Методические указания выступают в качестве информационного и практического источника.

Практическое занятие № 1.

Тема занятия. Теория коммуникации как наука и учебная дисциплина.

Цель: закрепить теоретические сведения о понятии коммуникации и ее формах и коммуникационного процесса; выработать практические умения и навыки по коммуникации.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения практического занятия, формируемые компетенции или их части.

В результате освоения темы обучающиеся приобретают:

знание современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия; теоретические и практические основы речевой деятельности в устной и письменной формах,

умение применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия

владение навыками профессиональной устной и письменной речевой деятельности на русском языке.

Актуальность темы (практического занятия) потребности современного общества, его духовных и материальных сфер делают проблему коммуникации чрезвычайно актуальной. Коммуникация имеет огромное значение в формировании человеческой психики, её развитии и становлении разумного, культурного поведения. Через коммуникацию и благодаря широким возможностям к научению, человек, особенно в области строительства, приобретает все свои высшие производительные способности и качества.

План:

- 1.1 Характеристика понятия коммуникация
- 1.2 Соотношение «язык-речь». Речевое общение как способ коммуникации
- 1.3 Функции речи (языка)
- 1.4 Речь и мышление
- 1.5 Формы и типы речевой коммуникации. Виды речевой деятельности
- 1.6 Модель речевой коммуникации

Теоретическая часть.

1.1 Характеристика понятия коммуникация

«Коммуникация» происходит от латинского «communis», что означает «делаю общим, связываю, общаюсь». Именно в этом значении термин «коммуникация» употребляется в нашем курсе, так как объектом нашего изучения является именно общение между людьми.



Рисунок 1 – Структура коммуникативного знания

Каждая из выделенных на схеме теорий соответствует определенному уровню обобщения коммуникативного знания: частнонаучному, промежуточному, общетеоретическому.

Имея общий *объект* – информационный обмен между системами самого разного типа (биологическими, социальными, техническими), каждая из перечисленных теорий вычленяет в этом объекте свой предмет, соответствующий ее целям и задачам.

На статус метатеории, соответствующей предельному (философскому) уровню обобщения может претендовать **общая теория коммуникации** – теоретический синтез не только социально-коммуникационных, но и естественно-научных и научно-технических знаний. Ее предметом является всеобщее в природных, социальных и технических системах коммуникационных связей. Это наиболее абстрактная теория отличается от конкретных степенью общности законов и категорий. Такая теория должна оперировать самыми общими понятиями: «коммуникация», «информация», «информационный обмен», «коммуникативное пространство» и др., рассматривать универсальный механизм информационного обмена и разрабатывать универсальную модель коммуникационного процесса, определять его необходимые элементы, выявлять всеобщие закономерности коммуникационных процессов в различных областях действительности.

Следующий, более конкретный, уровень составляет *общая теория социальной коммуникации*, обеспечивающая межнаучный синтез и обобщение знаний о социальной коммуникации. Ее предметом являются законы социальной коммуникации, универсальные средства и механизмы информационного обмена в обществе, обеспечивающие существование и развитие человеческих отношений, включающие в себя «все мыслительные символы, средства их передачи в пространстве и сохранения во времени» (Ч. Кули). В основании общей теории социальной коммуникации лежит частнонаучное знание, а ее продуктом выступают категории, принципы и закономерности, распространяющиеся на все более частные социально-коммуникационные науки.

Рядоположенной (не по своему содержательному уровню, а по уровню теоретического обобщения) общей теории социальной коммуникации может считаться теория *биокоммуникации*, предметом которой является изучение механизмов информационного обмена в природной среде – у животных, птиц, рыб, насекомых и др. – с помощью передачи сигналов (оптических, акустических, химических, механических, электрических), воспринимаемых органами зрения, слуха, обоняния, вкуса, осязания, боковой линией (у рыб), термо- и электрорецепторами. Роль того или иного канала связи у различных видов неодинакова, определяется уровнем организации, образом жизни живых организмов и зависит от условий среды. Как правило, биокоммуникация осуществляется путем одновременного использования нескольких каналов связи, дополняющих друг друга.

Теория биокоммуникации также выступает обобщающей теорией по отношению к более частным теориям видовых и межвидовых коммуникаций. В качестве примеров таких частных теорий можно привести теории, изучающие коммуникацию приматов, насекомых (например, знаменитый «танец пчел», расшифрованный немецким физиологом и этологом К. Фришем) и др.

Следующий уровень изучения социальных коммуникаций образуют частнонаучные теории, возникающие, как правило, на стыке различных наук и носящие междисциплинарный характер. К ним могут быть отнесены экономические, социологические, политологические, культурологические, психологические, лингвистические, технические и другие теории коммуникации. *Их предмет составляют коммуникативные аспекты различных сторон человеческой деятельности.* В силу этого возникает огромное количество специальных коммуникативных дисциплин. Например, только в социологический цикл входят такие специальные дисциплины, как теория массовой коммуникации, теория межличностной коммуникации, теория групповой коммуникации, теория социального обмена, теория пропаганды и др.; в психологический цикл – психология межличностного общения, психология групповой коммуникации, психология массовой коммуникации, психолингвистика, теория переговоров, «драматизм» (управление впечатлениями) и др.

Итак, система социально-коммуникационных наук имеет чрезвычайно разветвленный характер.

Все уровни коммуникативного знания связаны между собой. Частнонаучное знание обеспечивает теории среднего уровня необходимым материалом для обобщений. Предельно абстрактной (и менее всего содержательно наполненной) является общая теория коммуникации, представляющая второй уровень обобщения. Более общие теории в свою очередь выполняют функцию научной методологии для менее общих теорий, позволяя уточнять их предмет и методы, разрабатывая принципы их отграничения и консолидируя их в межнаучную систему коммуникативного знания. Таким образом, каждый последующий уровень включает в себя предыдущий в виде его теоретического обобщения, а предыдущие уровни раскрывают, конкретизируют и наполняют реальным содержанием положения обобщающих теорий.

Как уже говорилось термин «коммуникация» употребляется в нашем курсе в значении «делаю общим, связываю, общаюсь». С этим значением связано и научное определение понятия, взятое из лингвистического энциклопедического словаря: «Коммуникация – специфическая форма взаимодействия людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности».

Речевая коммуникация – это общение людей, понимаемое в широком смысле слова не только как разговор, беседа, а как любое взаимодействие с целью обмена информацией.

Специфичность взаимодействия людей в процессе их жизнедеятельности состоит в использовании языка. Язык, являясь важнейшим средством человеческого общения, выступает также как орудие познания, как инструмент мышления. Благодаря этому коммуникация между людьми является основным механизмом становления человека как социальной личности, средством влияния общества на личность. Главная цель речевой коммуникации – обмен информацией различного рода. Общение и обмен информацией между людьми осуществляется не только с помощью языка. С древнейших времен в человеческом обществе использовались дополнительные средства общения и обмена информацией: дорожные знаки, сигналы светофора, сигнализация флагами – все это средства передачи информации, дополняющие основное средство человеческого общения – язык.

Вербальная коммуникация – это общение с помощью слов, а *невербальная* – это передача информации с помощью различных несловесных символов и знаков (рисунки и т.п.). Но вербальные средства общения тоже неоднородны. Среди них существуют чисто рефлекторные, плохо контролируемые способы передачи информации об эмоциональном, физиологическом состоянии человека: взгляд, мимика, жесты, движения, поза – средства невербальной коммуникации.

2. Соотношение «язык-речь». Речевое общение как способ коммуникации

Между понятиями «язык» и «речь» существуют различия. Говоря упрощенно: язык – система знаков, единицы которой и отношения между ними образуют иерархически упорядоченную структуру. Говорят о системе русского, английского и др. языков. Звуки, морфемы, слова, словосочетания, предложения – универсальные звуковые единицы. Каждая единица принадлежит определенному уровню языка. Эти уровни взаимосвязаны и строго упорядочены: звуковой – морфологический – синтаксический – семантический.

Одним из основных средств коммуникации является речь, речевое общение. По подсчетам ученых, человеческое общение на две трети состоит из речевого общения.

Понятие «речь» имеет несколько значений:

- особый вид человеческой деятельности;
- разновидность общения при помощи языка (то, что обычно называют стилем языка, слогом), которая характеризуется отбором определенных лексических и грамматических средств в зависимости от условий и целей коммуникации (деловая речь, официальная речь, поэтическая речь, профессиональная речь и др.);

– виды синтаксического построения высказывания (косвенная и прямая речь, отрывистая речь, чужая речь и др.). Нас интересует прежде всего первое значение. *Речь* – это особый вид деятельности, который существует наряду с другими видами деятельности (трудовой, познавательной, мнемической, т.е. деятельностью памяти, и т.д.).

Так как «речевая деятельность есть специализированное употребление речи для общения, частный случай деятельности общения», то «речь есть потенциальный компонент любой деятельности, например, познавательной (мыслительной), мнемической и т.н.» [Леонтьев А. А. Психология общения. – М., 1999., С. 56]. Говорящий (пишущий), осуществляя эту деятельность, использует средства языка двух основных целях: для общения с другими людьми или для обращения к самому себе. Таким образом, речь как психологическое явление соотносится с категориями мышления, памяти и т.п.

В языкознании речь изучается внутри оппозиции язык – речь и обычно понимается как реализация системы языка. Эта оппозиция была выделена и описана Ф де Соссюром в «Курсе общей лингвистики» [1916].

Де Соссюр рассматривал речевую деятельность как своего рода интеграл языка и речи. Язык представляет собой как бы потенциальную систему, структура которой до сих пор не до конца изучена, которая, несмотря на это, известна всем членам данного языкового коллектива и является продуктом его деятельности, т.е. носит социальный характер. Система языка находит свою реализацию в речи, т.е. язык присутствует в нас постоянно в состоянии возможности. Речь – это актуальное, индивидуальное; речь присутствует в нас время от времени в состоянии действительности. Развивая идею Соссюра, исследователи предполагают, что «речевая деятельность как целое, как интеграл включает последовательность: это последовательность перехода языка, постоянно существующего в говорящем (следовательно, вне зависимости от конкретного момента), к речи (в речь), принадлежащей говорящему только в конкретные моменты времени» [Гийом Г. Принципы теоретической лингвистики. – М., 1992, С. 37].

От того, каким образом осуществляется этот переход, зависит характер воздействия речи говорящего (пишущего) на собеседника (читателя). Таким образом, в слове «язык» преобладающим значением является «система, структура», а в слове «речь» – «деятельность». Поэтому для определения «коммуникация» уместно использовать термин «речевая». Но выражение «языковая коммуникация» также существует и используется в качестве синонима.

3. Функции речи (языка)

Когда вопрос касается функций языка и речи, трудно провести грань между этими понятиями. Дело в том, что любое языковое высказывание (устное или письменное) – это речь. О функциях языка будем говорить, имея в виду это обстоятельство.

Вопрос о конкретных приемах речевого воздействия теснейшим образом связан с общей проблемой функций речи (языка). Известно, что языковое оформление каждого конкретного сообщения определяется в своей основе целями, которые ставит перед собой его автор. Каждое высказывание выполняет ту или иную функцию в процессе коммуникации (привлечение внимания, установление контакта, передача информации и др.). Частные функции конкретных высказываний могут быть объединены в более общие, которые и называют функциями речи.

Основные функции языка следующие:

1. Коммуникативная функция. Язык как средство общения между людьми. Это основная функция языка.
2. Мыслеформирующая функция. Язык используется как средство мышления в форме слов.

3. Когнитивная (гносеологическая, познавательная) функция. Язык как средство познания мира, накопления и передачи знаний другим людям и последующим поколениям (в виде устных преданий, письменных источников, аудиозаписей).

Наряду с функциями языка существуют и **функции речи**.

Роман Осипович Якобсон (1896–1982), русский и американский лингвист предложил схему, где описаны факторы (компоненты) акта коммуникации, которым соответствуют отдельные речевые функции языка.

Коммуникативная (референтивная) функция

Соответствует контексту, который понимается как предмет сообщения, иначе называемый референтом. Это функция передачи какого-либо сообщения, ориентации на контекст сообщения. В процессе коммуникации она самая важная, так как передает информацию о предмете. В тексте эту функцию подчеркивают такие, например, фразы: «как сказано выше», «внимание, микрофон включен» и различные ремарки в пьесах.

Экспрессивная (эмотивная) функция

Соответствует отправителю, т.е. отражает отношение говорящего к высказываемому, прямое выражение чувств отправителя. При использовании экспрессивной функции важно не само сообщение, а отношение к нему. Эмотивный слой языка представлен междометиями, которые представляют собой эквиваленты предложений («ай», «ох», «увы»). Важнейшие средства передачи эмоций – интонация и жесты.

Например, Р. О. Якобсон, иллюстрируя экспрессивную функцию, приводит рассказ актера Московского художественного театра, которому на прослушивании К.С. Станиславского предложили так произнести слова *Сегодня вечером*, меняя их экспрессивную окраску, чтобы получилось 40 разных сообщений. Актер повторил этот же опыт для лингвистов: он составил список приблизительно из 50 ситуаций, соотносящихся с этой фразой, и прочитал на магнитофонную пленку 50 соответствующих сообщений. Большинство из них было правильно и достаточно полно понято людьми, впоследствии слушавшими пленку.

Ф.М. Достоевский в «Дневнике писателя» описывает случай, когда пятеро мастеровых содержательно поговорили, произнеся поочередно с разной интонацией одну и ту же нецензурную фразу.

Эта функция заметна в анекдоте, где отец жалуется на невежливость сына в письме: «Мол, написал: „Папа, вышли денег“. „Нет, чтобы „Папа, вышли денег“ (с просительной интонацией)».

Адресант и отправитель не всегда могут совпадать. Например, у индейского племени чинуков слова вождя перед народом повторяет специально выделенный служитель.

Поэтическая (эстетическая) функция

Соответствует сообщению, т.е. основную роль играет направленность на сообщение как таковое вне его содержания. Главное – это форма сообщения. Внимание направляется на сообщение ради него самого. Как видно из названия, эта функция используется прежде всего в поэзии, где большую роль играют стопы, рифмы, аллитерация и т. д., играющие важную роль в его восприятии, а информация часто второстепенна, причем зачастую содержание стихотворения нам непонятно, но нравится по форме.

Подобные стихи писали К. Бальмонт, В. Хлебников, О. Мандельштам, Б. Пастернак и многие другие поэты (символисты, акмеисты).

Эстетическая функция часто используется и в художественной прозе, а также в разговорной речи. Речь в таких случаях воспринимается как эстетический объект. Слова принимаются как что-то или прекрасное или безобразное.

Долохов в романе «Война и мир» с явным удовольствием произносит слово «наповал» об убитом не потому, что он садист, а просто ему нравится форма слова.

У Чехова в рассказе «Мужики» Ольга читала Евангелие, и многого не понимала, но святые слова трогали ее до слез, а слова *«аще»* и *«дондеже»* она произносила со сладким замиранием сердца.

Следующий диалог – типичный случай эстетической функции в разговоре:

«Почему ты всегда говоришь Джоан и Марджори, а не Марджори и Джоан? Ты что больше любишь Джоан? – Вовсе нет, просто так звучит лучше».

Апеллятивная (директивная) функция

Соответствует получателю сообщения, на которого ориентируется говорящий, пытаюсь тем или иным образом воздействовать на адресата, вызвать его реакцию. Грамматически это часто выражается повелительным наклонением глаголов (*Говори!*), а также звательным падежом в архаичных текстах (*человеке, сыне*), например в молитве на церковнославянском: *«Отче наш, иже еси на небеси ...Хлеб наш насущный даждь нам днесь».*

Фатическая функция (контактоустанавливающая)

Соответствует контакту, т. е. цель сообщения при этой функции – установить, продолжить или прервать коммуникацию, проверить, работает ли канал связи. *«Алло, вы слышите меня?».*

В языке для этих целей имеется большое количество фраз-клише, которые используются при поздравлениях, в начале и конце письма, причем они, как правило, не несут буквальную информацию.

«Дорогой сэр! Я считаю, что вы подлец и негодяй, и отныне порываю с вами полностью и окончательно».

С уважением, Ваш мистер Пампкин.»

Часто, когда мы не знаем, о чём говорить с человеком, но молчать просто неприлично, мы говорим о погоде, о каких-либо событиях, хотя нас они могут и не интересовать. Мимо нас к реке идет односельчанин с удочкой. Мы обязательно скажем ему, хотя это очевидно: *«Что, на рыбалку?»*

Все эти фразы легко предсказуемы, но их стандартность и легкость использования позволяют установить контакт и преодолеть разобщенность.

Американская писательница Дороти Паркер во время скучного раута, когда случайные знакомые спрашивали ее, как она поживает, отвечала им тоном милой светской беседы: *«Я только что убила своего мужа, и у меня все прекрасно».* Люди отходили, довольные проведенной беседой, не обращая внимания на смысл сказанного.

В одном из её рассказов есть прекрасный образец фатической беседы двоих влюбленных, которым слова практически не нужны.

«Ладно! – сказал юноша».

Ладно! – сказала она».

Ладно. Стало быть, так, – сказал он».

Стало быть, так, – сказала она, – почему же нет?»

Я думаю, стало быть, так, – сказал он, – то-то! Так, стало быть».

Ладно, – сказала она».

Ладно, – сказал он, – ладно».

Наименее болтливы в этом отношении индейцы чинуки. Индеец мог прийти в дом к другу, посидеть там и уйти без единого слова. Уже сам факт, что он потрудился прийти, был достаточным элементом общения. Не обязательно беседовать, если нет нужды что-либо сообщать. Налицо отсутствие фатического общения.

Детская речь до трех лет обычно фатическая, дети часто не могут понять, что им говорят, не знают, что сказать, но стараются лепетать, чтобы поддерживать общение. Эту функцию дети усваивают первой. Стремление начать и поддерживать общение характерно для говорящих птиц. Фатическая функция в языке – единственная функция, общая для животных и людей.

Метаязыковая функция

Соответствует коду, т. е. предметом речи служит сам код. Это язык о «языке». Метаязыковая функция предполагает проверку канала связи, выясняется, понятен ли язык, особенно в разговоре с иностранцами. При этом часто прибегают к толкованиям слов и выражений («Вы понимаете, что я имею в виду?», «Что вы хотите сказать?»). Метаязыковую функцию выражают, например, вводные клише: «так сказать», «как говорят хиппи». Кавычки тоже отражают эту функцию. Эта функция реализуется в высказываниях о языке, лекциях по языкознанию, в грамматиках, словарях и т. д.

При этом «вряд ли можно найти речевые сообщения, выполняющие только одну из этих функций. Различия между сообщениями заключаются не в монопольном проявлении какой-либо одной функции, а в их различной иерархии. Словесная структура сообщения зависит прежде всего от преобладающей функции» [Якобсон Р. Лингвистика и поэтика // Структурализм: «за» и «против». – М., 1975, С. 198].

Таким образом, система функций речи представляет иерархическую структуру. Чтобы выполнять свою основную функцию средства коммуникации, речь должна выполнять конкретные функции общения и сообщения. Для реализации последних необходимо оформить мысли, т.е. предполагается функция репрезентации (представления). Ее составными и подчиненными частями являются функции экспрессии (выражения и выразительности) и апелляции (воздействия). Фактически функция репрезентации не возможна без обеих своих составляющих, но и они невозможны без нее. Примеры чистой апелляции во многом условны, как и любая реальная команда (*Уходи отсюда! Пошел вон! Чтобы духу твоего здесь не было! Катись колбаской по Малой Спасской!*) имеет некое языковое выражение, следовательно, несет в себе элемент экспрессии, т.е. прежде всего маркирована или нейтральна с точки зрения экспрессивности, эмотивности и т.п.

Таким образом, в процессе любого речевого акта реализуются и частные функции. При этом от того, какая функция преобладает в конкретном речевом сообщении, зависит характер воздействия на собеседника.

Схема функций речи еще более усложняется, если учесть, что язык используется не только для коммуникации, но и в других видах деятельности. Так, когнитивная (познавательная) функция языка реализуется в познавательной деятельности, т.е. в мышлении. Язык используется и в мнемической деятельности как опора памяти и т.п. Эти функции языка изучаются прежде всего философией и психологией.

Итак, функции, которые выполняет речь в каждой конкретной ситуации общения, определяют внешний вид высказывания, в первую очередь отбор слов и синтаксических конструкций. Отсюда следует, что для успешного общения необходимо знать основной набор языковых средств, которые используются для выполнения тех или иных речевых функций.

4. Речь и мышление

Важнейшей функцией речи как деятельности в процессе коммуникации является функция выражения мысли. В речи мысль не только формулируется, но и формируется. Речь неотделима от мысли. По словам Выготского, «речь есть процесс превращения мысли в слово, материализация мысли».

Строение мира, в котором происходила эволюция человека, его фундаментальные свойства определили собой и внешнее строение, и все уровни функционирования *Homo Sapiens*. Один из итогов взаимодействия человека с окружающим миром – феномен асимметрии человека. Анатомически симметричные органы движения функционально асимметричны: у большинства людей более развита правая рука, которой они предпочитают делать сложные движения, спортсмен отталкивается при прыжке одной и той же ногой. Симметрично расположенные глаза и уши видят и слышат по-разному: один из парных органов играет большую роль в восприятии, чем другой.

Высшим проявлением нарушения равенства функций парных органов стала асимметрия больших полушарий головного мозга и обеспечиваемой ими психической деятельности человека. Ученые установили, что головной мозг человека обладает ярко выраженной *функциональной асимметрией*. Левое полушарие «отвечает» за формально-логическую, абстрактную сторону мышления, а правое – за интуитивно-образную. Естественно, мозг при этом функционирует как единое целое и оба полушария взаимно дополняют друг друга. Между полушариями постоянно происходит внутренний диалог: «рассуждения» на вербальном уровне сопровождаются формированием образов, и наоборот, возникновение тех или иных образов стимулирует логическое мышление.

Левое полушарие головного мозга отвечает за вербальный способ общения и обработки информации. От него зависит, насколько человек владеет разговорным языком, в частности каковы у него словарный запас, логическое мышление, способность к идеализации и обобщению. Именно благодаря работе левого полушария человек может рассуждать о самых абстрактных вещах, о процессах и явлениях, происходящих в микромире и в самых дальних уголках вселенной.

Вербальное мышление обусловлено способностью человека к формализации, обобщению. Оно тесно связано с естественным языком, речью. Протекает во времени в виде цепочки логически связанных дискретных речевых знаков.

С помощью вербального мышления и логических рассуждений человек способен проанализировать ситуацию, сделать прогноз на будущее. Исходными данными для анализа ситуации могут быть либо сведения, поступающие в виде сообщений на естественном языке в устной или письменной форме (вербальная информация), либо образы, возникающие в правом полушарии мозга (невербальная информация).

Работа правого полушария головного мозга связана с практически мгновенной оценкой ситуации, окружающей обстановки. Правое полушарие формирует образы, отражающие реальный мир, вернее, ту его часть, которая находится в непосредственной близости, в пределах досягаемости органов чувств человека.

Выглянув в окно, человек сразу, одновременно оценивает обстановку: какая сейчас погода, кто во что одет и т.д. По фотографии человек сразу узнает знакомый пейзаж, по тембру голоса мгновенно определяет, кто звонит ему по телефону. Все это примеры образной, правополушарной обработки информации.

Отличительной особенностью обработки информации правым полушарием является то, что она носит не дискретный, а непрерывный характер. Зрительные образы имеют протяженность в пространстве, звуковые (музыка, пение птиц и т.д.) – во времени. Способность формировать образы – результат эволюции, результат накопления многовекового опыта человечества. Поэтому иногда говорят, что правополушарные способы обработки информации идут из прошлого, а левополушарные направлены в будущее.

Ученые считают, что в речевом мышлении важнейшая роль принадлежит *понятиям*, в которых обобщены существенные свойства явлений. Понятия обозначаются словами, в которых они обретают необходимую для общения материальную оболочку. Мыслить – это значит оперировать понятиями. Чтобы мыслить, необходимо знать слова, обозначающие эти понятия. Поэтому овладение языковыми средствами является необходимым условием развития мышления и постепенного усложнения познавательной деятельности. Речь и мышление не тождественны. С одной стороны, мышление шире, чем речь, поскольку оно опирается не только на язык. Наряду с речевым мышлением существует практически действенное и наглядно-образное. С другой стороны, в каких-то отношениях речь шире мышления, поскольку она передает не только понятийное содержание, но и эмоции. Речь стилистически окрашена и социально дифференцирована, т. е. вариативна. Механизмы мышления универсальны для всех людей, независимо от их национальности и социальной принадлежности.

Два вида речи:

1. Внутренняя речь – языковое оформление мысли без ее высказывания, устного или письменного. Считается, что процесс внутренней речи протекает с большой скоростью и сама она различается степенью языковой оформленности в зависимости от условий.

Три типа внутренней речи.

1. *Внутреннее проговаривание*, т.е. речь про себя, которая сохраняет структуру внешней речи, но лишена ее звукового или графического оформления. Такая речь типична для решения мыслительных задач в затрудненных условиях.

2. *Собственно внутренняя речь*, когда она выступает как средство мышления. При этом человек пользуется специфическими единицами (предметными кодами, кодами образов и т.д.)

3. *Внутреннее программирование*, т.е. формирование и закрепление в специфических единицах программы речевого высказывания, целого текста или его частей.

2. Внешняя речь – это процесс речевой деятельности, включающий различные механизмы кодирования и декодирования информации. Это то, что мы произносим, слышим, читаем, пишем.

5. Формы и типы речевой коммуникации. Виды речевой деятельности

Устная и письменная формы вербальной речевой коммуникации.

Типы речевой коммуникации определяются по ряду признаков.

1. Условия общения:

а) прямое, или непосредственное, общение с активной обратной связью (диалог) и с пассивной обратной связью (письменное распоряжение);

б) опосредованное общение (выступление по радио, телевидению, в СМИ);

2. Количество участников

а) монолог;

б) диалог;

в) полилог.

3. Цель общения

а) информирование;

б) убеждение (побуждение, объяснение и т.п.);

в) развлечение.

4. Характер ситуации;

а) деловое общение (совещание, доклад, лекция, дискуссия и др.);

б) бытовое общение.

С точки зрения механизмов кодирования-декодирования информации речевая деятельность включает четыре основных аспекта, которые принято называть видами речевой деятельности.

Говорение – это отправление речевых акустических сигналов, несущих информацию.

Слушание – восприятие речевых акустических сигналов и их понимание.

Письмо – зашифровка речевых сигналов с помощью графических символов.

Чтение – расшифровка графических знаков и понимание их значений.

Эти четыре вида речевой деятельности лежат в основе процесса речевой коммуникации. От того, насколько у человека сформированы эти навыки, зависит эффективность, успешность речевого общения. Степень сформированности навыков речевой деятельности служит критерием оценки уровня владения языком и показателем общей культуры человека.

6. Модель речевой коммуникации

В основе речевой коммуникации лежит единая схема, или модель. Ее компоненты:

1. *Отправитель информации (или адресант)* – говорящий или пишущий человек.
2. *Получатель информации (или адресат)* – читающий или слушающий человек.
3. *Сообщение* – текст в устной или письменной форме – неотъемлемая часть модели.

Отдельное речевое действие (фрагмент коммуникации) называется коммуникативным актом. Например, в диалоге – реплика одного из собеседников.

В рамках коммуникативного акта отправитель информации, имея мотив высказывания, строит его во внутренней речи, затем при переводе во внешнюю речь кодирует в звуки. Получатель, воспринимая поступающий сигнал, декодирует его и распознает смысл высказывания. У него также возникает мотив высказывания, происходит обмен репликами, т.е. осуществляется обратная связь. Отправитель и получатель меняются местами, но схема коммуникативного акта остается прежней.

Можно представить коммуникативный акт следующим образом. Помимо непосредственных участников – говорящего (S-субъект) и слушающего (А-адресат), обычно меняющихся ролями, необходим и предмет речи (D), то, о чем говорят и по поводу чего происходит обмен информацией. Этот компонент связан со знаниями о реальной действительности. Необходимо знание языка (L), или коммуникативного кода, той системы, которая обеспечивает возможность перевода смыслов, значений передаваемой информации в знаки, слова, единицы передаваемого сообщения. И, наконец, необходимо само высказывание (V), та коммуникативная речевая единица, которая содержит в себе все то, что исходит от говорящего (S) по поводу того, о чем он говорит (D) для своего адресата (А) при помощи языка (L), известного им обоим.

Высказывание оказывается центром коммуникативного взаимодействия, вокруг которого расставляются все остальные «участники» диалога.

Вопросы и задания

Задание 1. Сравните столбцы в таблице и выберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Деловая коммуникация -	правила, формы и методы общения
2. Монолог -	самый массовый вид взаимодействия людей
3. Коммуникация -	продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений
4. Диалог -	продолжительное высказывание одного лица
5. Полилог -	взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками
6. Деловой разговор -	как форма делового общения может включать элементы монолога и диалога
7. Деловая беседа -	разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения
8. Интервью -	кратковременный контакт, преимущественно на одну тему

Задание 2. Конкретизируйте, если необходимо, ситуацию (когда, где, с кем, о чем) перечисленных ниже видов коммуникаций. Напишите, в каких случаях уместна только книжная речь, только разговорная, а в каких и та и другая?

Публичное выступление, лекция, сообщение, разговор пациента с врачом, разговор ученика с учителем, интервьюирование, разговор пассажиров в автобусе, разговор покупателя с продавцом, беседа между друзьями, разговор за обеденным столом.

Задание 3. *Напишите несколько названий телепередач, для которых характерна в основном книжная речь, и передач, в которых преобладает разговорная речь. От чего это зависит?*

Для справок: «Новости», «Доброе утро», «Клуб путешественников», «Времена», «Час суда», «Однако», «Сегодня», «Федеральный судья», «Подробности», «Парламентский час», «В мире животных», «Такси», «Слушается дело», «Пусть говорят», «В поисках приключений», «Клуб сенаторов», «Их нравы», «Слово пастыря», «Едим дома», «Пока все дома», «Здоровье», «Своя игра».

Задание 4. *Придайте каждому предложению литературную форму и запишите. Определите, в чем особенности бытовой разговорной речи.*

Мне от головной боли. За семнадцать рублей городскую. С собакой за вами? Сейчас модно без рукавов. Через веревочку прыгает / моя внучка. Напротив живет / ушел на пенсию. Дома забыл чем писать. Ты взял на чем загорать? Возьми чем укрыться. Завтра праздничное надену. Зимнее надо брату покупать. Скоро выпускной / потом вступительные / ужас! У мальчика температура. Без слуха в училище не примут. Он и второй завалил. Мы заняли на машину.

Задание 5. *На какие особенности устной речи указывают сочетания:*

Говорит как по-писаному; говорит – уснуть можно; говорит сухим языком; говорит по-газетному, излагает по-книжному; говорит по-простому.

Задание 6. *Прочитайте диалог. Что придает ему характер межличностного общения?*

А. Понимаешь, мы не представляем, что это такое. Действительно, кажется, даль, Сибирь, глушь какая-то.

Б. Ну, глупости. Это очень интересный край. Очень интересный край. Там совершенно изумительная природа. У нас есть великолепное место - Снежная долина. Буквально двадцать три километра от города. Так там загар зимой вот такой, какой...

А. Зимой?

Б. Да, зимой, на лыжах загораем. Такой, как на юге, даже лучше, потому что горное солнце - это гораздо лучше...

Задание 7. *Прочитайте отрывок из статьи А. Мокроусова «Московский упрямец: вариант-97 (В столице прошла X Международная книжная ярмарка)», опубликованной в журнале «Новое время» 1997. № 36. Найдите в нем элементы устной разговорной речи.*

Двадцатилетний юбилей, который ярмарка отмечает в нынешнем году, вполне соотносим с нынешним состоянием МКЯ. Словно исхудавший и изголодавшийся юноша, отслуживший в армии где-нибудь в Забайкалье, возвращается к нормальной жизни, ярмарка приобретает все более цивилизованный вид. ЮНЕСКО провел семинар для издателей, руководители крупнейших зарубежных ярмарок прибыли с визитом вежливости, журнал «Книжный бизнес» награждает своих лауреатов... Но главным на ярмарке остаются книги — и с этим у нас (как ни странно) наступает полный порядок. Прельщает, чарует и вдохновляет прежде всего стабильность. Уже который год «Евроадрес», например, презентует на ярмарке очередной синий том «Адрес Москвы» - самого удобного (сужу по собственному опыту) телефонного справочника по столице. Но интересно: помимо печатного варианта попробовали здесь в прошлом году и компакт-диск со всеми телефонами издать - и он пошел! (по крайней мере, новая версия тоже появилась).

Задание 8. *Прочитайте приведенный фрагмент из официального устного выступления. Определите, какие особенности устной речи находят отражение в нем. Отредактируйте его для публикации в газете.*

С третьего по десятое июля / семьдесят пятого года/ в городе Ленинграде/ состоялся/ двенадцатый/ международный/ ботанический конгресс// Намечалось что этот конгресс/ будет/ последним/ среди ботанических конгрессов// Далее они уже проходить не будут/ а будут проходить конгрессы/ по/ например/ таким/ направлениям/ как физиологический/ как/ фотосинтезу/ там симпозиумы// вот в таком/ э-э/ духе/ чтобы было// Но/ следующий конгресс/ было решено созвать/ в Австралии/ и он остался/ ботаническим конгрессом// НИИ это/ такая/ м-м задумка/ которая была сделана/ международным союзом биологических наук/ она оказалась не/ воплощенной в жизнь// От отдела защиты растений/ на нем были/ на этом конгрессе были/ в качестве делегатов/ это/ кандидат биологических наук/ Н.Н.С./ и доктор биологических наук/ Ю.В.С.// *(Текст из фонда Института русского языка им. А. С. Пушкина).*

Практическое занятие № 2.

Тема занятия. Теоретические основы коммуникации на русском языке.

Цель: закрепить теоретические сведения понятия общения; изучить классификацию общения.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения темы (практического занятия), формируемые компетенции или их части.

В результате освоения темы обучающиеся приобретают:

знание современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия; теоретические и практические основы речевой деятельности в устной и письменной формах,

умение применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия

владение навыками профессиональной устной и письменной речевой деятельности на русском языке.

Актуальность темы (практического занятия): в настоящее время невозможно представить себе жизнь людей вне общения. Изю дня в день люди во всем решают глобальные вопросы, спорят, принимают ответственные решения и просто обмениваются информацией посредством общения. Общение охватывает особый класс отношений между субъектами, где обнаруживается содействие или противодействие, согласие или противоречие, сопереживание или эмоциональная глухота

План:

- 1 Виды общения в зависимости от типа партнера
- 2 Три взаимосвязанных процесса общения
- 3 Основные единицы речевого общения
- 4 Принципы речевой коммуникации
- 5 Развитие технических средств коммуникации

Теоретическая часть.

1 Виды общения в зависимости от типа партнера

Классики отечественной психологии Л. С. Выготский и А. Н. Леонтьев особо отмечали тот факт, что общение есть первый вид деятельности, которым овладевает человек в своем развитии, и необходимое условие развития человека в обществе. В своих работах, посвященных мышлению и речи человека, Л.С. Выготский писал, что общение, являясь разновидностью взаимодействия, представляет собой процесс не только обмена информацией, но и действиями с выходом на определенную деятельность для достижения поставленных целей.

В зависимости от типа партнера в общении различают:

- общение с реальным партнером (подлинным субъектом);
- общение с иллюзорным партнером (субъективированным объектом);
- общение с воображаемым партнером (квазисубъектом).

В первом случае общение бывает межличностным, групповым, между культурами и др. Во втором – общение с персонифицируемым животным или одушевленной вещью. Наконец, возможны ситуации, когда человек вступает в общение со своим «я» (самообщение), либо с мифологическим или художественным образом, либо с образом отсутствующего человека.

Как показали исследования в области биологии, кибернетики и других наук, представители животного и растительного мира и даже неживого обладают памятью, определенной рефлексивностью, эмоциональностью, реакцией на добро и зло (на присутствие доброго и злого человека).

В настоящее время появился новый мир, мир сложной техники, основанный на достижениях информатики, кибернетики, семиотики, лингвистики, эргономики и др. Он испытывает на себе влияние его творцов, добрых или злых, талантливых или бездарных. Это дает основание считать, что взаимодействие человека с компьютером тяготеет к процессу именно общения, а не коммуникации, поскольку носит не только информационный, но и духовный (идет взаимное обогащение в процессе обучения, работы и т.д.), и деятельностный характер (направлено на достижение общей цели).

Психологи неоднократно отмечали тот факт, что человеку присуще персонифицировать представителей животного мира и одушевлять неживые объекты. Это имеет место и при взаимодействии с вычислительной техникой. Некоторые специалисты в области вычислительной техники считают, что анималистический взгляд на компьютерную программу является весьма полезным и что пользователи охотно думают о компьютерных системах так же, как они думают о людях. Иными словами, пользователи ожидают, что компьютеры будут вести себя при обмене информацией и действиями подобно людям.

2 Три взаимосвязанных процесса общения

В общении принято выделять три взаимосвязанных процесса: коммуникативный, интерактивный и перцептивный.

Коммуникативный процесс состоит в обмене информацией между общающимися сторонами. Отметим, что уже в начале 70-х годов XX в. было высказано мнение о том, что на этот процесс нельзя непосредственно переносить идеи и методы математической теории связи или общей теории информации. Это связано с тем, что:

1) поскольку в процессе общения мы имеем дело с активными партнерами, правомерно говорить не только о движении информации по направлению друг к другу, но и о ее формировании, уточнении и развитии с учетом ориентировки на партнера, а также получения сигнала обратной связи о своем поведении;

2) в процессе обмена информацией имеет место коммуникативное воздействие на поведение партнеров. Эффективность коммуникации определяется тем, насколько удалось это воздействие;

3) коммуникативное влияние как результат обмена информацией проявляется лишь тогда, когда партнер, направляющий информацию (коммуникатор), и партнер, принимающий ее (реципиент), обладают единой или сходной системой кодирования и декодирования сообщений. Ввиду того что коммуникатор и реципиент постоянно меняются местами, весьма важно, чтобы знаки и закрепленные за ними значения (в основном денотативные) были известны участникам коммуникативного процесса. При этом следует подчеркнуть, что помимо знания языка общения партнеры должны обладать одинаковым или близким пониманием ситуации общения, что возможно лишь в случае включения в некоторую общую для его участников деятельность.

Интерактивный процесс связан с организацией деятельности, протекающей между общающимися партнерами. В процессе общения необходимо не только обмениваться информацией, но и организовывать обмен действиями, планировать общую деятельность.

Изучение механизмов взаимодействия партнеров показывает, что эффективность общения зависит от степени знания партнеров друг друга. Иными словами, успех общения определяется тем, насколько полно формируется образ партнера по общению, точность которого предопределяет эффективность совместной деятельности. Вступая в общение друг с другом, партнеры пытаются «прочитать» друг друга путем расшифровывания внешних данных. Возникающие при этом впечатления играют важную регулятивную (контрольную и управляющую) роль при общении в связи с тем, что в процессе познания партнера формируется, развивается и сам познающий индивид, а также по той причине, что точностью «прочтения» другого партнера определяется успех совместных с ним действий.

Перцептивный процесс организует восприятие друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания. С позиции перцептивного аспекта в процессе общения одновременно происходят несколько процессов:

- эмоциональная оценка друг друга,
- попытка понять поступки партнера,
- построение стратегии поведения и т.д.

В общении участвуют как минимум два партнера, и каждый из них в той или иной степени проявляет свою активность. В связи с этим при построении стратегии взаимодействия каждому из них приходится принимать во внимание потребности, установки, мотивы другого. Таким образом, в процессе общения каждому партнеру приходится осознавать себя через другого, и это осознание имеет две стороны; идентификацию и рефлексия. В социальной психологии под идентификацией понимается отождествление себя с другим человеком. В практическом плане идентификация выступает в качестве одного из механизмов познания и понимания партнера в процессе общения.

Специалисты в области информатики все больше склоняются к выводу о важности перцептивного аспекта общения человека с компьютером. Высказываются мнения, что в недалеком будущем благодаря развитию методов и техники дизайна суперкомпьютеры станут более близкими к человеческой манере общения (включая реакцию на прикосновение, жесты, речь и даже на нечто вроде зрительного контакта). В частности, высказывается предположение, что, создавая более реалистичные изображения, компьютеры следующего поколения позволят также непосредственно манипулировать этими изображениями и испытывать тактильные и силовые ощущения (системы виртуальной реальности).

3 Основные единицы речевого общения

Проблемами речевого общения занимаются многие лингвистические дисциплины: когнитивная лингвистика, теория речевого воздействия, теория речевых актов (ТРА), прагматика, психолингвистика, культура речи и др. Лингвисты изучают процессы образования речи и ее восприятие; коммуникативные установки; связь между высказыванием, говорящим и речевой ситуацией; факторы, затрудняющие общение; факторы, повышающие его эффективность; отношение речевой деятельности к другим видам деятельности и т.п. Исследователи выделяют и описывают основные единицы общения – речевую деятельность, речевое событие, речевую ситуацию.

1. Особенность речевой деятельности заключается в том, что она всегда включается в более широкую систему деятельности как необходимый и взаимообусловленный компонент. Так, например, образование, обучение, пропаганда знаний немыслимы без общения, без речевой деятельности.

Предприниматель, управляющий, маркетолог, архитектор, референт, врач, бухгалтер, строитель, продавец, выполняя свою основную работу, вынуждены что-то обсуждать, советоваться, вести переговоры, задавать вопросы, отвечать. От того,

насколько умело осуществляется речевая деятельность, зависит успех любой профессиональной деятельности.

Речевое взаимодействие представляет собой очень сложное явление. Чтобы понять его суть, прежде всего следует уяснить, что такое речевая деятельность, как она протекает, при каких условиях возможна, что необходимо для ее осуществления.

От природы человек наделен речемыслительным аппаратом, без которого невозможна была бы речевая деятельность. Чтобы заниматься речевой деятельностью, человек должен обладать способностью мыслить и говорить, должен испытывать желание реализовать свою мысль, передать ее другому.

Речевой процесс начинается в коре головного мозга в двух его центрах, *акустическом* (сенсорном) *центре Вернике* (по имени физиолога, открывшего этот центр в 1874 г.) и *двигательном* (моторном) *центре Брока* (по имени анатома и хирурга, открывшего этот центр в 1861 г.), который находится в левом полушарии. Центр Вернике помогает слушающему различать звуки речи и отличать их от других возможных звуков. Кроме того, этот центр – своеобразная «кладовая» памяти, в нем хранятся все известные нам слова. Второй центр руководит органами речи, заставляет их совершать артикуляцию, необходимую для образования того или иного звука.

Речемыслительный процесс не ограничивается работой названных центров, в нем участвуют и другие области коры головного мозга. Механизм речевой деятельности человека необыкновенно сложен и до настоящего времени не до конца изучен.

Речевая деятельность носит социальный характер, поскольку она является частью общественной деятельности человека. Социальный характер речевой деятельности проявляется и в том, что для ее осуществления требуется коллектив (самое меньшее два человека). В процессе речевого (вербального) взаимодействия субъектов участвуют их мышление, воля, эмоции, знания, память – *речемыслительная, модальная* (волевая), *эмоциональная, интенциональная* (намеренческая), *когнитивная* (понятийная) сферы.

Рассмотрим подробнее, что представляет собой процессы и функции общения. Речевая деятельность есть процесс, который формируется из деятельности актов. Их характер, содержание зависят от различных ситуаций, в которые попадает человек. Например, необходимо устроиться на работу, реализовать изготовленную продукцию, принять участие в конференции. Эти и другие обстоятельства определяют характер речевой ситуации.

В первом случае необходимо подготовиться к собеседованию, во втором – продумать агитационную речь (диалог), в третьем – написать доклад.

Речевые ситуации бывают разнообразными, но этапы осуществления речевой деятельности в основном одни и те же. В какой бы речевой ситуации ни оказался человек, если он стремится добиться успеха, достичь цели, обратить на себя внимание, то должен прежде всего сориентироваться в сложившейся обстановке, осознать, что может привести к успеху, чем следует руководствоваться. В русском языке есть глаголы *обдумывать, продумывать, рассуждать, обмозговывать, соображать*. Все они называют действие, характерное для начального этапа любой деятельности, в том числе и речевой.

Этапы речевой деятельности адресанта:

1. В результате обдумывания, рассуждений рождается *внутренний план* высказывания.

2. Происходит *порождение, структурирование* высказывания. Из памяти извлекаются нужные слова, по синтаксическим моделям строятся предложения. Механизм порождения речи, к сожалению, еще недостаточно изучен. Существуют различные точки зрения, многое пока строится на догадках и предположениях.

3. Третий этап – самый ответственный. Начинается *говорение*. Субъект речевого действия повествует, докладывает, рассуждает, иными словами, творит звучащую речь, использует вербальные средства общения.

Речь, высказывание – продукт речевой деятельности, ее порождение. По речи можно определить:

- психологическое состояние говорящего (речь взволнованная, искренняя, льстивая, грубая, ласковая)
- целевое назначение (речь убеждающая, информационная, агитационная)
- коммуникативную значимость (речь содержательная, бессмысленная, пустая, глубокая, осмысленная)
- отношение говорящего к собеседнику (речь презрительная, ироническая, хвалебная, угрожающая).

4. Речевая деятельность чаще всего преследует какую-то цель, поэтому важен результат. О нем судят по обратной связи, по тому, как воспринимают сказанное, как на него реагируют.

Чтобы понять значение обратной связи, следует помнить, что в речевой деятельности принимают участие субъект (S) и адресат (A), первый порождает речь, а второй ее воспринимает, поэтому следует рассматривать речевое действие не только в генеративном плане, с точки зрения его порождения, воспроизведения, но и в перцептивном, с точки зрения его восприятия.

Для адресата, как и для субъекта, важно, в какую речевую ситуацию он попадает. Например, служащего вызывает начальник, приглашают на лекцию по маркетингу, состоится производственное совещание, присутствие на котором обязательно. В первом случае стараются определить причину вызова, если она неизвестна; обдумывают, как себя вести, о чем будет говорить начальник, какие вопросы задаст, что может предложить. Во втором случае адресат намечает круг вопросов, на которые желал бы получить ответ. В третьей ситуации поведение приглашенного на совещание определяется его ролью на этом мероприятии. Если он на нем только присутствует, то дает себе установку: слушая выступающих, уяснить, что из сказанного непосредственно относится к его работе, что ему необходимо знать и использовать в своей деятельности.

Этапы речевой деятельности адресата:

1. На этапе прогнозирования рождается *внутренний план* высказывания (как и у адресанта) – возможные реплики, ответы, вопросы, уточнения, возражения).

2. Адресат воспринимает речь. *Восприятие речи* состоит из декодирования сказанного субъектом, понимания содержания и оценки полученной информации.

3. *Реагирование*. Оно может быть выражено вербально. Адресат подхватывает разговор и высказывает свое понимание. В таком случае адресат становится субъектом (субъект и адресат меняются ролями). Оно может быть передано мимикой, жестом (выражение на лице удивления, заинтересованности, предельного внимания; кивок головы в знак согласия, при несогласии качание головой влево, вправо; пожимание плечами как выражение сомнения и др.). Оно может быть выражено поведением адресата/адресатов (аплодисменты как одобрение, благодарность, топанье ногами, свист как неодобрение, демонстративный уход из зала и др.). Реакция на речь служит ее оценкой. Обратная связь – очень важный компонент любого вида общения.

Исследование речевой деятельности органически связано с психологией, психофизиологией, социологией. В речевом общении изучаются различные аспекты, соответствующие поставленной говорящими цели: информативной, прескриптивной (т.е. предписывающей: воздействие на адресата), экспрессивной (выражение эмоций, оценок), межличностной (регулирование отношений между собеседниками), игровой (апелляция к эстетическому восприятию, воображению, чувству юмора) и др. Речевая деятельность как один из видов деятельности человека характеризуется целенаправленностью и состоит из нескольких последовательных фаз: ориентировки, планирования, реализации и контроля. В соответствии с этими фазами осуществляется каждое *речевое действие*.

В реализации речевого действия выделяются следующие *этапы*.

1. Подготовка высказывания. Происходит осознание мотивов, потребностей, целей, осуществляется вероятностное прогнозирование результатов высказывания на основе прошлого опыта и учета обстановки.

2. Структурирование высказывания. Осуществляется выбор слов, расположение их в нужной последовательности и грамматическое оформление – все это происходит во внутреннем плане.

3. Переход к внешней речи. Осуществляется звуковое или графическое оформление высказывания. Этот этап самый ответственный, поскольку он определяет «+» или «-» результат высказывания.

О результате речевого действия судят по его восприятию и по реакции на него, т.е. обратной связи.

Восприятие речи (процесс слушания или чтения) включает следующие стадии:

1. переход с акустического или графического кода на код внутренней речи;
2. расшифровка синтаксических структур, грамматических форм;
3. понимание общего плана высказывания;
4. понимание замыслов и мотивов высказывания;
5. оценка полученной информации (содержание высказывания, его идеи, позиции говорящего и т.п.)
6. понимание выбора формы и языковых средств.

Понимание (как составная часть процесса восприятия) включает два уровня: языковой и содержательный. Первый без второго возможен, второй без первого – нет.

Обратная связь (то есть реакция на высказывание) – важный элемент контроля речевого действия, позволяющий оценить его результат. Наиболее полно обратная связь – диалог.

Качество понимания передаваемого сообщения зависит от комплекса факторов – различных условий, при которых осуществляется коммуникация. Совокупность таких условий – *контекст*. Общий контекст речевого общения складывается из явного и скрытого. *Явный (или эксплицитный)* включает то, что подлежит непосредственному наблюдению: вербальный и невербальный. *Скрытый (или имплицитный)* – это то, что не поддается непосредственному наблюдению. В скрытый контекст входят: мотивы, цели, намерения и установки коммуникантов, их личностные характеристики (уровень образования, социальная принадлежность, характер и т.п.). В зависимости от контекста высказывание может привести к различным результатам.

2. Речевое событие – то, что произошло, то или иное значительное явление, факт общественной, личной жизни («Толковый словарь русского языка» С. И. Ожегова и Н. Ю. Шведовой).

Под **речевым событием** понимается протекающий в контексте речевой ситуации **дискурс**.

Дискурсом (от франц. discours – речь) называют связный текст в совокупности с экстралингвистическими – прагматическими, социокультурными, психологическими и другими факторами; текст, взятый в событийном аспекте. Таким образом, **дискурс** – это различные виды речевой практики: бытовой диалог, интервью, лекция, беседа, переговоры и др., т. е. речь, «погруженная в жизнь». Дискурс включает паралингвистическое сопровождение речи (мимику, жесты, позу, походку и пр.).

Речевое событие включает два основных компонента:

1) словесную речь (то, что говорится, сообщается) и то, что ее сопровождает (жесты, мимика, движения и др.), т. е. дискурс;

2) условия, обстановку, в которой происходит речевое общение между участниками, включая самих участников, которые существенно влияют на речевое событие (речевая ситуация).

Таким образом, речевое событие можно представить в виде формулы: «**дискурс + речевая ситуация**». Далее рассмотрим понятие речевой ситуации.

3. Речевая ситуация, т. е. ситуация, составляющая контекст высказывания, порожденного в речевом акте, выполняет важную роль в речевом общении. Она является исходным моментом любого речевого действия: необходимость ответить на вопрос, сделать доклад о результатах работы, написать письмо, побеседовать с другом. Речевая ситуация побуждает *мотив высказывания*, который в отдельных случаях перерастает в потребность совершения этого действия

Следует иметь в виду, что высказывание делается в определенном месте в определенное время и имеет определенный набор участников – это говорящий и слушающий. Соответственно к основным составляющим речевой ситуации относят говорящего и слушающего, время и место высказывания.

Функции речевой ситуации:

- помогает понять смысл сообщения, конкретизирует значение ряда грамматических категорий, например, категории времени, местоименных (дейктических) слов типа, *ты, этот, сейчас, здесь, там, вот и др.*;
- позволяет также правильно интерпретировать высказывание, уточнять его целевую функцию (угроза, просьба, совет, рекомендация), выявлять причинные связи данного высказывания с другими событиями и т.д.;
- диктует правила ведения разговора и определяет формы его выражения (типичные диалоги на экзаменах, у железнодорожной кассы, на приеме у врача, в юридической консультации; светские беседы в гостях, на банкетах; публичные дискуссии).

Необходимо учитывать, что высказывание наряду с собственно семантическим значением (прямым смыслом) обладает прагматическим значением, обусловленным речевой ситуацией. Например, фраза «*Скоро увидимся*», сказанная при расставании с близким человеком, может иметь в зависимости от ситуации разную семантику: «Не расстраивайся, все будет хорошо», «Не беспокойся обо мне», «Скоро все узнаешь» и др.

Высказывания, у которых семантическое значение расходится с прагматическим, называются косвенными. Примеры косвенных высказываний и их возможных толкований:

1. *Здесь жарко.*
 - Просьба открыть окно или дверь в комнате.
 - Предложение снять верхнюю одежду, пиджак, кофту, свитер.
 - Констатация того, что обстановка в зале накалилась.
2. *Мне нездоровится.*
 - Я не хочу с вами разговаривать.
 - Вызовите поскорее врача.
 - Я не буду выполнять эту работу.
 - Оставьте меня в покое.
3. *Мне этот адрес хорошо знаком.*
 - Я много раз бывал в этом доме.
 - У меня сохранились добрые/недобрые воспоминания о его хозяевах.
 - Я хорошо знаю, что там произошло.
 - Я никогда не забуду те счастливые дни.
4. *Как, это вы?*
 - Какими судьбами вы появились здесь?
 - Когда вы успели приехать?
 - Что вас привело сюда?
5. *Я приду завтра.*
 - Объявление/утверждение.
 - Обещание.
 - Угроза.

Косвенные высказывания широко используются в речи. Они делают речь более выразительной, сжатой, позволяют передавать разнообразные экспрессивные оттенки.

Смысл косвенных высказываний становится понятным только в контексте речевой ситуации.

Различают канонические и неканонические речевые ситуации:

1. **Каноническими** считаются ситуации, когда время произнесения (время говорящего) синхронно времени его восприятия (времени слушающего), т. е. определен момент речи; когда говорящие находятся в одном и том же месте и каждый видит то же, что и другой (в идеале, они располагают общим полем зрения); когда адресат – конкретное лицо и т.д.

2. **Неканонические** ситуации характеризуются следующими моментами: время говорящего, т.е. время произнесения высказывания, может не совпадать со временем адресата, т. е. временем восприятия (ситуация письма); высказывание может не иметь конкретного адресата (ситуация публичного выступления) и т.д. Дейктические слова в таких ситуациях употребляют иначе. Если, к примеру, говорящий по телефону использует слово *здесь*, то он обозначает только свое пространство. В письме субъект речи словом *сейчас* определяет только свое время, а не время адресата.

4 Принципы речевой коммуникации

В процессе речевого взаимодействия недостаточно только знать язык. Собеседники должны придерживаться определенных принципов, правил ведения разговора, которые позволяют координировать их действия и высказывания. Эти правила составляют конвенциональную (условную, принятую) основу вербального взаимодействия.

Большой вклад в изучение этой проблемы внесли работы создателей теории речевых актов Дж. Остина, Дж. Р. Сёрля, П. П. Грайса, исследователя организации повседневного разговора Г. Сакса и др.

Ученые сформулировали ряд важных организационных принципов речевой коммуникации:

1. *Принцип последовательности* предполагает релевантность (смысловое соответствие) ответной реакции, т. е. ожидание реплики соответствующего типа. Если первая реплика вопрос, вторая – ответ; приветствие сопровождается приветствием, просьба – принятием или отклонением и т.д. Данный принцип требует закономерного завершения речевого фрагмента.

2. *Принцип предпочитаемой структуры* – характеризует особенности речевых фрагментов с подтверждающими и отклоняющими ответными репликами. Как отмечают исследователи, согласие обычно выражается без промедления, предельно лаконично и ясно. Несогласие же формулируется пространно, оправдывается доводами и, как правило, отсрочено паузой. Например:

1. А. Я прошу вас выполнить эту работу к завтрашнему дню.

В. Хорошо.

2. А. Я прошу вас выполнить эту работу к завтрашнему дню.

[пауза]

В. Я бы с удовольствием ... но знаете, я еще не выполнил предыдущее задание, к тому же я неважно себя чувствую.

Пауза служит своего рода индикатором нежелательных отклоняющих ответов. Она позволяет говорящему своевременно дополнить иницилирующую реплику усиливающими доводами.

3. А. Я прошу вас выполнить эту работу к завтрашнему дню.

[пауза]

А. И тогда я смогу предоставить вам несколько дней отгула, как вы просили.

В. Хорошо.

Соблюдение описанного принципа позволяет не обидеть собеседника, избежать критической направленности разговора.

3. Основу речевой коммуникации, как считает Г. П. Грайс, составляет *принцип кооперации*, предполагающий готовность партнеров к сотрудничеству. Автор выделяет конкретные постулаты, соблюдение которых в общем и целом соответствует выполнению этого принципа. Эти постулаты он делит на четыре категории – Количества, Качества, Отношения и Способа.

Категорию Количества он связывает с тем количеством информации, которое требуется передать. К этой категории относятся следующие постулаты:

1. *Твое высказывание должно содержать не меньше информации, чем требуется (для выполнения текущих целей диалога).*

2. *Твое высказывание не должно содержать больше информации, чем требуется.*

К категории Качества Г. П. Грайс относит общий постулат «*Старайся, чтобы высказывание было истинным*», а также два более конкретных:

1. *Не говори того, что ты считаешь ложным.*

2. *Не говори того, для чего у тебя нет достаточных оснований.*

С категорией Отношения, по мнению ученого, связан один-единственный постулат релевантности – *Не отклоняйся от темы*.

А категория Способа касается не того, что говорится, а того, как говорится. К ней относится общий постулат – *Выражайся ясно* – и несколько частных:

1. *Избегай непонятных выражений.*

2. *Избегай неоднозначности.*

3. *Будь краток (избегай ненужного многословия).*

4. *Будь организован.*

Конечно, участники речевого общения могут разными способами обойти тот или иной постулат, нарушить его, откровенно отказаться от его соблюдения и тем самым ввести собеседника в заблуждение.

Дж. Н. Лич описал еще один ведущий принцип коммуникации – *принцип вежливости*, представляющий собой совокупность ряда **максим**:

1. **Максима такта.** Это максима границ личной сферы. В идеале любой коммуникативный акт предусматривает определенную дистанцию между участниками. Следует соблюдать правило: «Делать коммуникативную цель собеседника предметом обсуждения допустимо лишь в том случае, если цель эта им эксплицитно (открыто) обозначена». Не следует затрагивать тем, потенциально опасных (частная жизнь, индивидуальные предпочтения и т.д.).

2. **Максима великодушия.** Это максима необременения собеседника, она предохраняет его от доминирования в ходе коммуникативного акта. Например, предположение должно быть сформулировано таким образом, чтобы его можно было отложить, не следует связывать партнера обещанием или клятвой. Хороший коммуникативный акт не должен быть дискомфортным для участников общения.

3. **Максима одобрения.** Это максима позитивности в оценке других («Не судите, да не судимы будете», «Не осуждай других»). Атмосфера, в которой происходит речевое взаимодействие, определяется не только позициями собеседников по отношению друг к другу, но и позицией каждого по отношению к миру и тем, совпадают ли эти позиции. Если оценка мира (позитивная или негативная) не совпадает с оценкой собеседника, то это сильно затрудняет реализацию собственной коммуникативной стратегии.

4. **Максима скромности.** Эта максима неприятия похвал в собственный адрес. Одним из условий успешного развертывания коммуникативного акта является реалистическая, по возможности объективная самооценка. Сильно завышенные или сильно заниженные самооценки могут отрицательно повлиять на установление контакта.

5. **Максима согласия.** Это максима неоппозиционности. Она предполагает отказ от конфликтной ситуации во имя решения более серьезной задачи, а именно — сохранения предмета взаимодействия, «снятие конфликта» путем взаимной коррекции

коммуникативных тактик собеседников.

6. Максима симпатии. Это максима благожелательности, которая создает благоприятный фон для перспективного предметного разговора. Неблагожелательность делает речевой акт невозможным. Определенную проблему представляет так называемый *безучастный контакт*, когда собеседники, не будучи врагами, не демонстрируют доброжелательности по отношению друг к другу. Максима доброжелательности дает основание рассчитывать на положительное развитие речевой ситуации с намечающимся конфликтом.

Принцип кооперации Грайса и принцип вежливости Лича составляют основу так называемого коммуникативного кодекса. Базовые категории, формирующие коммуникативный кодекс, – коммуникативная (речевая) цель и коммуникативное (речевое) намерение.

Важнейшими **критериями** в составе коммуникативного кодекса признаются **критерий истинности (верность действительности) и критерий искренности (верность себе).**

При рассмотрении коммуникативного кодекса, анализе возможностей его использования в практике речевого общения, конечно, следует иметь в виду, что сформулированные максимы не имеют абсолютного значения, ни одна из максим сама по себе не обеспечивает успешного взаимодействия собеседников, более того, соблюдение одной максимы может привести к нарушению другой и т.п. Критики теории речевых актов обращают внимание на оторванность предложенных схем речевого общения от реальных социальных условий, неучтенность многих параметров их возможного употребления и т.д. Однако нельзя не признать, что применение описанных принципов позволяет более успешно организовать речевое общение, повысить его эффективность.

5 Развитие технических средств коммуникации

Возникновение человеческой речи приблизительно 40 тыс. лет назад в коммуникативистике нередко называют «первая коммуникативная революция». Язык стал основным средством общения и передачи информации. Этот процесс совершенствовался по мере изобретения различных технических средств связи – письма, печати, газет, телефона, телеграфа, радио, телевидения, интернета, видеосвязи, но ни одно из них не умаляет ведущей роли языка как основного истинно человеческого средства общения.

За первой коммуникативной революцией последовали еще три, также связанные с совершенствованием средств передачи сообщений: возникновение письменности, изобретение печатного станка, развитие электронных массмедиа. Если говорить на языке коммуникативистики, то вторая революция превратила устную речь в письменные символы передачи информации, третья – трансформировала их в печатные, а четвертая – в электронно-компьютерные.

Письменность. Возникновение письменности, положившее начало переходу от словесной культуры к письменной, датируется приблизительно 3-м тысячелетием до н.э.

Самыми ранними формами письма были **предметное письмо**, в котором средствами передачи смысла служили различные предметы (например, стрела или меч могли означать объявление войны, а зеленая ветвь – предложение мира; разновидностью предметного письма можно назвать «язык цветов», принятый на Востоке), а также **узелковое письмо**, получившее распространение у скотоводческих племен для учета поголовья стад, где количество узелков соответствовало количеству животных.

Непосредственными предшественниками современного письма стали пиктографическое (рисуночное) и иероглифическое письмо. Они до сих пор используются некоторыми народами. В **пиктографии** простые изобразительные знаки, иногда способные вызывать зрительные ассоциации, обозначают отдельные предметы действия, процессы и т.д. В **иероглифическом** письме каждый отдельный знак обозначает слово или словосочетание. Наиболее известны:

- древне-египетское (с конца 4-го тыс. до н.э.),
- шумерское (с нач. 3-го тыс. до н.э.) и развившиеся из него виды клинописи,
- эламская иероглифика (3-е тыс. до н.э.),
- протоиндийское П (тогда же),
- критское П (с нач. 2-го тыс. до н.э.),
- китайское П (со 2-го тыс. до н.э.),
- П майя в Центральной Америке (1-е тыс. н.э.).

Единственные существующие ныне древние системы письма этого типа – китайская и производная от нее японская. Китайское письмо распространилось в Корее, Японии и др. странах, но оказалось неудобным ввиду иного грамматического строя этих языков. Поэтому наряду с китайскими иероглифами в этих странах рано начали употреблять местные фонетические системы письма – силлабическое письмо «кана» в Японии (только вспомогательно) и буквенно-силлабическое письмо «кунмун» в Корее. *Преимущества:* международный характер логограмм, меньшее число знаков на одинаковый отрезок текста по сравнению с буквенным письмом. Поэтому логограммы применяются в составе вспомогательных подсистем (цифры, алгебраические и химические формульные знаки и т.п.). *Недостатки:* многочисленность знаков в подсистеме (от нескольких сотен до многих тысяч), трудность при освоении чтения.

Очевидно, что овладение иероглифическим письмом требует немалых усилий по заучиванию многочисленных иероглифов.

В алфавитных системах письма отдельный знак (буква) передает, как правило, один звук. Это может быть либо фонема, либо любая фонема в пределах некоторой группы акустически сходных звуков. Иногда же буквы соединяются по 2, 3 и 4 для обозначения одной фонемы (нем. Sch – «ш», tsch – «ч»). Алфавитные и силлабические системы письма часто, но неточно, объединяют под названием фонетических.

Это стало подлинной революцией в письменности. Оно связало устную речь и письмо. Когда мы говорим, то произносим сравнительно немного существенно различающихся звуков. Поэтому количество символов, необходимых для их обозначения, невелико. Такое письмо оказалось эффективным, гибким и высокоадаптивным средством общения, удобным для обучения и запоминания, поскольку не надо учить тысячи иероглифов. Фонетическое письмо упростилось до набора из нескольких десятков букв современного алфавита.

Примечательно, что, борясь с избыточностью знаков в письме, некоторые народы пользовались только согласными звуками. Так, финикийцы (которые, предположительно, были первыми, кто использовал фонетическое письмо еще в конце 2-го тысячелетия до н.э.) записывали только согласные звуки, обозначавшиеся 22 знаками. Гласные отсутствуют и в древних рукописях других народов. Греки к согласным добавили гласные *буквы*. Ко II в. до н.э. сложился классический латинский алфавит, насчитывающий 23 буквы. Классическая латиница легла в основу письменности романо-германских народов, а также балтийских и некоторых славянских (поляки, чехи, словаки, словенцы, хорваты).

В условиях средневековья грамотность была сосредоточена среди духовенства. Поэтому распространение каждого алфавита связывалось с определенной религией:

- квадратный шрифт распространился вместе с иудаизмом (ныне официально употребляется в Израиле для языка иврит)
- арабское письмо – с исламом (употреблялось для языков всех мусульманских народов, независимо от происхождения; ныне для арабов, персов, афгани, урду и др.).
- различные виды арамейской скорописи также распространялись с распространением различных христианских сект (несторианское, яковитское письмо). Распространение христианства потребовало создания письменности на местных языках Закавказья. Для этих языков с их сложной фонологической системой были созданы около 400 года н.э. особые алфавиты – армянский, грузинский и агванский – путем

использования арамейских или специально придуманных начертаний и греческих орфографических и филологических принципов.

Классический греческий алфавит, включающий 24 буквы, с небольшими изменениями сохранился до настоящего времени. Он был заимствован Византией, а в дальнейшем стал основой славянской письменности благодаря подвижнической просветительской деятельности братьев Кирилла и Мефодия, создавших в IX в. славянскую азбуку и переведших на славянский язык первые богослужебные книги.

Церковно-славянский язык в его древнерусском варианте также характеризовался высокой степенью сжатости: часто встречающиеся слова сокращенно записывались в религиозных текстах всего несколькими буквами, подобно тому, как мы в настоящее время пользуемся аббревиатурами вроде ООН, ЮНЕСКО, РФ, СНГ и др. Чем больше было распространено то или иное слово, тем скорее оно угадывалось и тем меньше о нем требовалось сообщать.

Возникновение письменности, особенно в ее фонетическом варианте, сыграло колоссальную цивилизационно-культурную роль. Письменный язык в отличие от устного фиксировался на материальном носителе – пергаменте, бумаге и т.д. Его коммуникативные возможности исключительны: с помощью письменности люди получили возможность накапливать, хранить и передавать знания не только от человека к человеку, но и от поколения к поколению. Письменность позволяет возвращаться вглубь истории, знакомиться с классическим литературным и философским наследием прошлого, «общаться» с далекими предками. Письмо решило проблему объема и точности передаваемой информации (нетрудно представить, насколько оно превысило возможности человеческой памяти). Благодаря письму стали развиваться наука и образование, быстрее стало меняться само общество.

С возникновением письменности человечеству пришлось решать еще одну важную проблему – проблему поверхностей, пригодных для письма. Камень, глина, дерево, медь и латунь оказывались тяжелыми и громоздкими; широкие листья, вроде пальмовых, легко повреждались. Кроме того, все перечисленные материалы (как позже береста на Руси) обладали одним существенным недостатком – делали практически невозможным внесение изменений или исправлений в текст.

Современные историко-культурные исследования показывают, что древние римляне были, вероятно, первыми, кто преодолел эту трудность: они покрывали деревянные дощечки воском и затем вырезали в нем свои тексты. Чтобы внести изменения в написанное, разглаживали воск, а на разглаженной поверхности писали исправленный текст. Адресат мог прочесть его и написать ответ на той же восковой табличке, предварительно разгладив воск. Так возникла двусторонняя система посланий, вполне в духе современного факс-аппарата (условным прообразом которого можно считать восковую табличку).

Значительный прорыв совершили египтяне, изобретшие папирусную бумагу для письма. Из папируса, произраставшего на отмелях Нила, египтяне нарезали длинные узкие полосы, которые они переплетали, сушили на солнце и выравнивали куском раковины или камнем. В результате получалась ровная и прочная поверхность для письма. Технология производства бумаги, придуманная древними египтянами, имеет много общего с современным бумажным производством.

Книгопечатание. Третья коммуникативная революция связана с изобретением печатного станка. Книгопечатание обусловило переход от устной (преимущественно) культуры к книжной и значительно увеличило размах коммуникаций. Книга, отпечатанная типографским способом, стала достоянием широкого круга читателей.

Историки культуры отмечают, что китайцы еще в конце IX в. первыми стали использовать наборную печать в виде вырезанных деревянных блоков. Приблизительно в 1440 г. наборная печать была открыта в Германии Иоганом Гутенбергом (1399–1468), а печатание первой знаменитой Библии Гутенберга было закончено в 1456 г. Ученые до сих

пор не пришли к единому мнению, изобрел ли Гутенберг свой станок самостоятельно или заимствовал у китайцев; более того, некоторые специалисты утверждают, что печать с наборных матриц была открыта в Голландии раньше, чем в Германии.

Новый способ распространился очень быстро и ознаменовал начало «эры Гутенберга». Данный термин, широко используемый в современной коммуникативистике, был предложен известным канадским ученым Г.М. Маклюэном (столь же часто используется и другой его термин «Галактика Гутенберга») для обозначения одного из трех выделенных им этапов в развитии цивилизации наряду с возникшим ранее письменным и современным, основанным на электронных аудиовизуальных медиа.

Россия вступила в «эру Гутенберга» через сто лет, при Иване Грозном, когда в 1564 г. в Москве Иваном Васильевичем Федоровым и Петром Тимофеевичем Мстиславцем была напечатана первая книга на русском языке – «Апостол».

Изобретение Гутенберга использовалось практически в неизменном виде вплоть до конца XVIII в. В начале XIX в. на смену печатному станку пришли печатные машины, обладающие значительно большей производительностью. В 1866 г. У. Буллоком была создана ротационная машина, печатающая одновременно на обеих сторонах бумажного полотна и потому исключительно удобная для выпуска газет. Спустя два десятилетия в США появилась строкоотливная машина – линотип, а в 1897 г. – буквоотливная наборная машина – монотип, значительно облегчающая корректуру и верстку. Бурное развитие полиграфической индустрии охватило весь мир. Так, в России в 1913 г. было 2668 полиграфических предприятий, на которых работало около 100 тыс. человек [см.: Соколов А. В. Эволюция социальных коммуникаций. – СПб., 1995. С. 130].

Промышленное производство книг повлекло за собой значительные социокультурные последствия. Во-первых, быстрый рост научной и образовательной сферы общества и увеличение доли грамотного населения; книга стала с самого начала «невежества темность прогоняти» (С. Полоцкий), будучи средством не только религиозного, но и светского просвещения. Во-вторых, развитие книгопечатания сказалось на развитии библиотечного дела. В-третьих, оно привело к возникновению целой отрасли производства – бумажной промышленности.

С точки зрения коммуникативистики книга оказалась надежным средством коммуникации – хранилищем информации и средством ее трансляции, увеличивая возможности коммуникационных контактов как между современниками, так и между поколениями и представителями различных культур.

Развитие полиграфии и бумажной промышленности обусловило появление и быстрый рост журнально-газетной индустрии. Так возник мощный канал массовой коммуникации – пресса, воздействие которой на массовое сознание по праву снискало ей титул «четвертой власти». Пресса начинает успешно конкурировать с книжным производством, а в некоторых странах, например в России в XIX в., становится центром культурного и литературно-публицистического процесса. Таким образом, к началу XX в. в «Галактике Гутенберга» в равной степени представлены как книжное, так и газетно-журнальное производство.

Электронная коммуникация. Четвертая коммуникативная революция связана с возникновением и развитием электронных средств коммуникации. Согласно концепции Маклюэна, она знаменовала конец «эры Гутенберга» и начало перехода от условных печатных знаков к возрождению естественной устности, характерной для дописьменной культуры, но основанной на новейших радиотелевизионных средствах связи.

Естественность новых средств связи Маклюэн видел в «электронной устности» с ее слуховизуальным воздействием на людей, тогда как печатная культура, по его мнению, воспитывала искусственное, линейное, одномерное восприятие мира (основанное на принципе бегущей строки), лишенное зрительной и акустической многомерности и натуральности. Провозглашая конец «эры Гутенберга», Маклюэн расчищал путь идеям

«новой грамотности» – электронной, аудиовизуальной, взамен традиционной, основанной на печатном слове.

Возникновение и развитие электронной коммуникации решало ряд проблем, связанных с передачей и получением сообщений, благодаря колоссально возросшим скорости и объема передаваемой на большие расстояния информации.

Начало было положено созданием техники т е л е г р а ф и и . Еще в 1267 г Р. Бэкон высказал мысль о том, что для связи на дальние расстояния можно использовать «симпатическую иглу» (природный магнит). В 1746 г. английский естествоиспытатель Уотсон передал электрические сигналы по проводу длиной около двух миль. Таким образом, представление о дальней связи с помощью некой невидимой субстанции возникло уже очень давно, но реализовано оно было лишь в XIX в.

В нашей стране изобретателем электромагнитного телеграфа считается русский ученый П.Л. Шиллинг (1786–1837). В 1832 г он создал первый пригодный для практики электромагнитный телеграфный аппарат и продемонстрировал первую телеграфную передачу. Однако его аппарат имел ограниченный диапазон действия и не обеспечивал запись принимаемых сигналов. Более совершенную версию телеграфа (релейный телеграфный аппарат) предложил С.Ф. Морзе (1791–1872) – американский портретист, переквалифицировавшийся в техника. Его изобретение обеспечивало дистанционную передачу сообщений с использованием специального двоичного кода – «азбуки Морзе». В 1844 г. Морзе со своей группой завершили проведение телеграфной линии между Вашингтоном и Балтимором и через нее азбукой Морзе было отправлено знаменитое послание «Что сотворил Бог?» – первое послание, отправленное по первой общественной телеграфной линии в мире. В 1851 г. для связи начали использовать подводный кабель, проложенный под Ла-Маншем, а в 1866 г и Трансатлантический кабель, проложенный между Европой и Америкой. По этим кабелям передавали телеграфные сообщения, а после изобретения телефона появилась возможность передавать по проводам и человеческий голос.

Изобретателем *т е л е ф о н а* был Александр Грейам Белл (1847–1922) – шотландец, эмигрировавший в Америку (г Бостон). В 1876 г. Белл и его ассистент Томас Уотсон получили патент США на телефонный прибор. В 1878 г. Белл продемонстрировал свое изобретение королеве Виктории, которая была так восхищена им, что распорядилась проложить телефонную линию от острова Уайт до Лондона. Несколько месяцев спустя первая в мире общественная телефонная линия начала функционировать в Лондоне. В России первые городские телефонные станции начали действовать в 1882 г. в Петербурге, Москве, Одессе и Риге. К концу XIX в. телефонная связь распространилась по всему миру.

В то же время продолжались поиски более быстрых и более дешевых, чем телефонная, способов передачи сообщений на большие расстояния, которые могла обеспечить только б е с п р о в о д н а я с в я з ь . В 1894 г. итальянский радиотехник и предприниматель Гульельмо Маркони (1874–1937) начал свои эксперименты, а в течение 1895 г. он добился успеха, посылая простейшие сигналы на расстояние более 3 км. В 1897 г. в Лондоне департамент телеграфа британской почты организовал демонстрацию аппарата Маркони.

В России работы по созданию радиопередающего и принимающего устройства велись физиком и электротехником Александром Степановичем Поповым (1859–1906). Весной 1895 г. он продемонстрировал изобретенный им первый в мире радиоприемник. К лету 1897 г. Попову удалось достичь дальности радиосвязи 5 км, а в 1901 г. – около 150 км.

К 1901 г. Маркони удалось значительно увеличить дальность радиосвязи – он послал первое радиосообщение через Атлантический океан, используя для этого подвешенную к воздушному змею принимающую антенну длиной свыше 100 м. Началась эра радиосвязи на большие расстояния. Для первых радиосообщений использовалась

азбука Морзе, но уже в 1906 г. появилась возможность передавать и человеческий голос. Человеческая речь и музыка впервые прозвучали по радио в Великобритании в 1907 г.

Еще в начале XX в. Маркони предсказал, что вскоре появится «видимый телефон». Активная работа по его созданию велась в России. Профессор Санкт-Петербургского технологического института Борис Львович Розинг 22 мая 1911 г. произвел первый в мире опыт передачи изображения по проводам на расстояние. Им была создана электронно-лучевая трубка – прообраз современного кинескопа (кстати, ученик Б. Розинга Владимир Козьмич Зворыкин стал создателем первой телевизионной камеры). В 1925 г в Лондоне Дж.Л. Берд осуществил беспроводную передачу изображения человека из одной комнаты в другую. Через три года из студии Берда Британская радиовещательная корпорация (Би-Би-Си) провела сеанс первого в мире публичного *телевизионного вещания*. В 1936 г. Би-Би-Си начала регулярное телевидение на весь мир. Новое средство коммуникации по своей эффективности значительно превзошло все предыдущие, стал складываться новый тип культуры – экранной, сочетающей звуковые и визуальные способы передачи и восприятия сообщений.

В 1940 г. появились первые пробные цветные телевизионные программы – это было начало *цветного телевидения*. Постепенно начали формироваться межнациональные телевизионные связи. Так, в 1959 г. телесети 12 европейских стран объединились в сеть Евровидения. Создание телекоммуникационных спутников позволило телевидению стать поистине всемирным явлением. Первый искусственный спутник был запущен в 1957 г. в Советском Союзе, а к концу 1980-х гг. на земной орбите вращались уже около 3500 спутников. Причем общее количество спутников, запускаемых СССР, было почти в 3 раза больше, чем запускаемых всеми остальными странами (включая США). Спутники изменили всеобщее восприятие мира. Ныне наша планета окружена кольцом спутников, которые создают невидимую электромагнитную сеть, связывающую мир воедино постоянным обменом видимой и слышимой информацией. Спутник связи получает сигналы от наземного передатчика или от соседних спутников-трансляторов, затем посылает сигналы на соответствующие земные приемники. При этом спутник может связываться с неограниченным количеством наземных принимающих станций, входящих в радиус его действия. В последние годы стоимость радиотелевизионных систем (профессиональных и бытовых), принимающих сигналы со спутников, резко снизилась, а их качество кардинально улучшилось – их коммуникационная нагрузка удваивается приблизительно каждые 5 лет. Все это предвещает радикальные культурные последствия: космическая эра, начавшаяся чуть более 40 лет назад, привела к глобальным переменам в коммуникациях.

В последние 20 лет конкуренцию спутникам составила *волоконно-оптическая связь*. Волоконно-оптический кабель более надежен с точки зрения обеспечения устойчивости и безопасности передачи. Связь по нему осуществляется быстрее, слышимость значительно лучше, а затраты на его производство во много раз меньше, чем на производство медного кабеля. В 1988 г. всего лишь одна нить волоконно-оптического кабеля была способна передавать одновременно более 3 тыс. телефонных разговоров, тогда как объем передач по одному медному кабелю не превышал 48 разговоров. Теперь этот показатель многократно увеличился – по одной нити оптического волокна можно передавать одновременно несколько миллионов телефонных разговоров.

В декабре 1988 г. вступил в действие первый телефонный кабель с использованием волоконной оптики, проложенный через Атлантический океан. Этот кабель позволял вести телефонные разговоры одновременно 40 тыс. абонентам, что в 3 раза превышало объем трех существующих медных кабелей и спутниковой связи. Во второй половине 1990-х гг. была установлена связь с использованием волоконной оптики между всеми континентами.

Огромное значение для развития коммуникаций имело быстрое развитие компьютерной техники. Долгое время вычислительная техника и техника связи

развивались параллельно: громоздкие ламповые ЭВМ первых поколений занимались в основном рутинной переработкой огромного количества цифр. Сегодня компьютеры и коммуникационные технологии становятся все более тесно связанными. В результате поступающая информация может обрабатываться в неизмеримо больших объемах и гораздо быстрее, чем раньше. Ключевым моментом такого схождения стало превращение информации в цифровую, т.е. ее выражение в последовательности двоичных чисел (по аналогии с тем, как азбука Морзе использует только точки и тире). Цифровую информацию можно хранить, копировать, изменять, подвергать иным манипуляциям. О развитии цифровых технологий свидетельствует тот факт, что на цифровой компакт-диск (СБ) первоначально помещалась 70-минутная музыкальная запись, а сегодня на одном СО-КОМ может уместиться текст солидной энциклопедии. Цифровые технологии в отличие от аналоговых (используемых, например, в обычных магнитофонах) позволяют делать неограниченное количество копий без потери качества – оригинал и тысячная копия будут идентичными. Цифровая информация может храниться как угодно долго, она не ветшает и легко доступна при наличии соответствующей техники.

Таким образом, спутники, волоконная оптика и современные компьютерные технологии создали фундамент принципиально новой системы коммуникационных связей. Она приобрела поистине глобальные масштабы. Новые системы коммуникаций позволяют передавать со скоростью света любую информацию в любой форме – звуком, текстом, цифрами или изображением – любому человеку, находящемуся в любой точке планеты. Современные технологии связи, хранения и обработки информации в своей совокупности создают такое интегральное качество, которое без преувеличения можно назвать информационным обществом, ближайшим выражением которого стала всемирная коммуникационная сеть Интернет.

Вопросы и задания

Задание № 1. *Выполните тест «Качества, важные для общения». Проанализируйте результаты и сделайте необходимые выводы.*

Познакомьтесь с перечнем качеств и укажите, какое из них, на ваш взгляд, наиболее важно для успешного общения, какое вы поставили бы на второе, третье и т.д. место. Затем оцените степень развитости каждого из них лично у вас по пятибалльной шкале (5 - очень развито, 4 - хорошо развито, 3 - развито удовлетворительно, 2 - развито плохо, 1 - практически отсутствует). Подумайте, какие шаги вы предпримете для развития того или иного необходимого в общении качества.

ЭМПАТИЯ. Умение видеть мир глазами других людей, понимать другого человека, воспринимать его поступки с его же позиции.

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ. Способность не только сочувствовать, но и показывать свое доброжелательное отношение, уважение и симпатию к другим людям, умение понимать их даже тогда, когда не одобряешь их поступки, готовность поддержать другого человека.

АУТЕНТИЧНОСТЬ. Умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками и ролями, способность быть самим собой в контактах с окружающими.

КОНКРЕТНОСТЬ. Отказ от общих рассуждений, многозначительных и непонятных замечаний, умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях и действиях, готовность однозначно отвечать на вопросы.

ИНИЦИАТИВНОСТЬ. Склонность к активной деятельной позиции в отношениях с людьми, к тому, чтобы «идти вперед», а не только реагировать на то, что делают другие. Способность по собственной инициативе устанавливать контакты.

НЕПОСРЕДСТВЕННОСТЬ. Умение говорить и действовать напрямую, открыто демонстрировать свое отношение к возникающим проблемам.

ОТКРЫТОСТЬ. Готовность открыть другим свой внутренний мир, твердая убежденность в том, что открытость способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими.

ПРИНЯТИЕ ЧУВСТВА. Отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или чувствами других людей, умение выразить готовность принять эмоциональные переживания со стороны партнера по общению, при этом не стремясь навязать ему свои чувства.

КОНФРОНТАЦИЯ. Умение «с глазу на глаз» общаться с другими людьми с полным осознанием своей ответственности. Готовность в случае несходства мнений пойти на противостояние, но не с целью запугивания партнера, а с надеждой установить подлинно честные отношения.

САМОПОЗНАНИЕ. Исследовательское отношение к собственной жизни и поведению, стремление воспользоваться для этого помощью окружающих, готовность принять от них любую информацию о том, как они воспринимают тебя.

Задание № 2. *Выполните тест «Ваш уровень общительности». Проанализируйте результаты и сделайте необходимые выводы.*

Тест помогает оценить вашу коммуникабельность, степень корректности в отношениях с коллегами, друзьями, членами семьи.

На каждый из вопросов следует отвечать быстро и однозначно: «Да» (2 очка), «Нет» (0 очков), «Иногда» (1 очко).

1. Выбивает ли вас из колеи ожидание деловой встречи?
2. Вызывает ли у вас смущение или неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на конференции, собрании, совещании?
3. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока становится невмоготу?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, в котором вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой показать дорогу (уточнить время, ответить на вопрос о расположении чего-либо и т.д.)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Промолчите ли вы, если в кафе (столовой, ресторане) вам подадут явно недоброкачественное блюдо?
9. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?
10. Вас приводит в ужас любая длинная очередь. Предпочтете ли вы отказаться от намерения купить товар (билеты) или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?
11. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть вам деньги, которые занял несколько месяцев назад?
12. Боитесь ли вы участвовать в комиссии по рассмотрению каких-либо конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки произведений искусства и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Так ли это?
14. Предпочитаете ли вы промолчать и не вступаете в спор, когда слышите где-нибудь в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в той или иной учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Подсчитав сумму очков, определите категорию, к которой вы тяготеете.

32-30 очков. Вы явно некоммуникабельны, и это не только ваша беда, так как страдаете и вы, и ваши близкие. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

29-25 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество. Новая работа и необходимость новых контактов выводят вас из равновесия. Вы знаете эту особенность вашего характера и бываете недовольны собой, поэтому в вашей власти переломить ситуацию.

24-19 очков. Вы, в известной степени, общительны и в незнакомой ситуации чувствуете себя вполне уверенно. Однако с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

18-14 очков. У Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими людьми, спокойно отстаиваете свою точку зрения, но шумных компаний не любите, а многословие вызывает у вас раздражение.

13-9 очков. Вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы, любите быть в центре внимания и высказываться по различным вопросам, охотно знакомитесь с новыми людьми, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Вам не хватает усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании эти недостатки можно исправить.

8-4 очков. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Желание общаться бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех событий, охотно принимаете участие во всех дискуссиях, высказываетесь по любому поводу, беретесь за любое дело, хотя не все можете довести до конца. По этой причине коллеги и руководители относятся к Вам с некоторой опаской и недоверием.

3-0 очков. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения, вольно или невольно именно Вы часто становитесь причиной разного рода конфликтов. Вы вспыльчивы, обидчивы и необъективны. Вашим коллегам по работе и близким трудно с вами, и над этим стоит подумать.

Задание № 3. «Другими словами».

Цель упражнения – тренировка речевой беглости и гибкости, умения подбирать синонимы, адекватно передавать одну и ту же мысль разными словами.

Участники объединяются в команды по 4 человека. Ведущий говорит первому участнику команды какую-либо несложную фразу:

- «Сборную по хоккею дисквалифицировали за выход на лед без коньков» –
- «На новых долларах написано: «Храните деньги в сберкассе»;
- «Играя на валютном рынке, можно приобрести подводный ресторан»;
- «Простуду можно вылечить, направив на горло и нос лунный свет».

Тот должен передать ее следующему участнику таким образом, чтобы сохранить смысл высказывания, но при этом не использовать ни одно из тех слов, которые были в оригинальной фразе (за исключением частиц и предлогов). Следующий участник передает фразу дальше, опять же используя другие слова, и т.д., пока фраза не будет произнесена в различных вариантах всеми четырьмя игроками. Задание выполняется на время: чья команда быстрее передаст фразу.

Обсуждение:

– Кому насколько сложно было выполнять это задание? С чем конкретно связаны затруднения: с недостатком подходящих слов, сложностью быстро вспомнить их, необходимостью помнить все уже употребленные другими участниками слова, с чем-то еще?

– В каких реальных ситуациях общения важно уметь высказывать одну и ту же мысль с помощью разных фраз?

Задание № 4. «Фотография». Объедините в устном комментарии (1–2 минуты, 4–6 фраз) логически содержание следующих фотографий с темами (рис.1):

- детская близорукость,
- озоновая дыра,
- динамика дорожно-транспортных происшествий,
- разведение страусов в Нигерии,
- лесные богатства России,
- наследственность и таланты человека,
- таблица Менделеева,
- успехи современной генетики,
- распространение СПИДа по планете,
- протезирование зубов,
- проблема разоружения,
- архитектура Индии,
- обучение в театральном институте,
- военная реформа.

Для облегчения задачи можно воспользоваться приемом аналогии или противопоставления.



Рис.1. Исходная фотография для выполнения упражнения

Например, на фотографии изображен железнодорожный вокзал, платформа, пассажиры с багажом, сажащиеся в пригородную электричку (рис. 2).



Рис. 2. Исходная фотография для выполнения упражнения

Тема: «Вторая мировая война».

Приём противопоставления: *«Сейчас на земле осталось уже очень мало людей, которые помнят Вторую мировую войну. А ведь это было ужасное время! Люди голодали, многие страны лежали в руинах, фабрики не работали, железные дороги были разрушены. Какое счастье, что мы с вами живем в мирное время и знаем о Второй мировой войне только по книгам или кинокартинам. Наши фабрики работают, мы не голодаем, железные дороги в полном порядке и мы можем уехать куда хотим».*

Тема: «Собачка».

Приём аналогии: *«На предложенной фотографии мы видим пригородную электричку и пассажиров, спешащих в выходной день выехать на свои дачи. Несомненно, некоторые вывозят с собой и своих любимцев – кошек и собак, которым, как и людям, тоже полезно подышать свежим воздухом. Но одно дело – везти не только массу поклажи, но еще и громадного сенбернара и совсем другое – крохотного терьерчика, весящего не более трех килограмм. Поэтому дальновидные дачники приобретают не кого попало, а так называемых «сумочных» собачек, например, терьера».*

Задание № 5. Продумайте возможные речевые ситуации по следующим темам:

1. Презентация инновационной пароварки, которая при варке продуктов сохраняет все витамины.
2. Представление новой коллекции одежды для детей, которая называется «Пижон».
3. Продажа загородного коттеджа.

Практическое занятие № 3.

Тема: Устноречевая коммуникация: монолог и диалог

Цель: закрепить теоретические сведения истории и основ риторики; основных принципов создания речи; выработать практические умения и навыки создания вступительной и заключительной частей устных публичных выступлений.

Знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения практического занятия, формируемые компетенции или их части.

В результате освоения темы обучающиеся приобретают:

знание особенностей грамматики, лексики и синтаксиса стиля делового общения; основ профессионально-ориентированной риторики; теоретических и практических основ речевой деятельности в устной и письменной формах

умение искать источники информации на русском языке; использовать

информационно-коммуникационные технологии для поиска, обработки и представления информации; вести академическую и профессиональную дискуссию на государственном языке РФ; выступать перед аудиторией, аргументировать и отстаивать точку зрения. создавать письменный текст на профессиональную тематику;

–*владение* методиками и приемами представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях; особенностями стиля делового общения применительно к ситуации взаимодействия навыками и речевыми тактиками презентации и защиты проектов в профессиональной сфере.

Актуальность темы (практического занятия): профессиональная коммуникация в любой сфере жизнедеятельности общества требует от человека знания теоретических основ и, главное, практических умений, выступления перед аудиторией, даже не очень многочисленной. Сфера строительства не является исключением: информирование, агитирование, воодушевление, убеждение как виды устных публичных выступлений помогают доказать или опровергнуть какую-либо точку зрения, заставить людей поверить в правильность подходов и (или) принятых решений, объяснить сущность явлений, процессов и их взаимосвязь.

План:

1 Устная монологическая речь: трактовка риторики, виды монологической речи, структура монолога

2 Мастерство устного выступления

3 Диалог как процесс взаимного общения, виды диалогов

4 Типы вопросов в диалогическом общении

5 Условия эффективности бытового общения

Теоретическая часть.

1. Устная монологическая речь: трактовка риторики, виды монологической речи, структура монолога

Устная монологическая речь: трактовка риторики, виды монологической речи, структура монолога. Академический словарь современного русского литературного языка определяет монолог как «речь наедине с самим собой или продолжительная речь одного лица, обращенная к слушателям». Устная монологическая речь является сложной формой речевой коммуникации.

Устная монологическая речь лежит в основе древней науки – риторики, которая сыграла огромную роль в развитии человечества.

В древних сочинениях рассказывается о божественном происхождении риторики: Юпитер призвал к себе Меркурия и приказал дать людям Риторику. Согласно этому мифу, риторика есть начало человеческой цивилизации. За 2500 суть риторики трактовалась по-разному:

1. Древние греки трактовали риторику как «искусство убеждения». Монологическая речь по мнению Платона, Сократа, Аристотеля и других философов и раторов, призвана обратить в свою веру слушающих.

2. Во времена римской цивилизации под риторикой стали понимать, это наиболее четко сформулировано Квинтилианом, «искусство говорить хорошо». Искусство здесь означало оптимизацию речи как со стороны результата коммуникации, так и с точки зрения ее эстетической характеристики.

3. В эпоху Средневековья и начальный период Возрождения риторика трактуется как «искусство украшения речи». Познание (мысль) как бы отделяется от выражения (языка), хотя изначально риторика призвана укреплять мысле-речевое единство. С этого времени риторика уже опирается не только на устный, но и на письменный текст.

В наиболее общем виде риторика есть искусство воздействия. В ее основе лежат две главные категории: понимание и воля. Влияя на людей, ритор пытается внушать им мысли, чувства, решения, овладеть их разумом, сердцем и волей.

Поскольку каждое воздействие есть деятельность, риторика тоже деятельность. Речь в риторике понимается в широком смысле как акт, направленное действие.

И как деятельность риторика в классическом понимании предполагает:

- определенную природу (естество, или врожденное качество);
- метод или системное изложение правил и рекомендаций;
- практику, или упражнение в сочинительстве вкупе с изучением и имитацией моделей.

В современной теории речевой коммуникации риторика понимается как:

1. Наука об ораторском искусстве
2. Свод правил ораторского искусства, или учебной дисциплины
3. Злоупотребление ораторским искусством.

Задачей риторики как теории ораторского искусства является всестороннее изучение красоты, энергичности и разумности человеческого слова, соотнесение этих свойств слова с чувствами, волей и разумом человека. Цель риторики как учебной дисциплины – путем обучения потенциальных ораторов и слушателей ораторскому искусству удержать их от использования речи в целях нанесения вреда. Задача риторики – обучение навыкам и умениям выражать в слове все прекрасное, должное и разумное и распознавать все безобразное, недолжное и неразумное.

Истолкование риторики как злоупотребления ораторского искусства приводит к непониманию и недооценки ее теоретического, общественного и образовательного значения.

Монологическая речь – процесс целенаправленного сообщения, сознательного воздействия на людей посредством языка. Оратор обращается к слушателям со своими соображениями по определенной тематике, облеченными в соответствующие языковые формулировки, с определенной целью, по определенному поводу и при определенных обстоятельствах.

Цель монологической речи – либо информирование слушателей, либо пробуждение в них тех или иных чувств и эмоций, либо побуждение их к определенным действиям.

1. Информационная речь в основном имеет функцию передачи и обогащения знаний. Осуществляя эту функцию, выступающий должен учитывать интеллектуальные способности восприятия информации, а также познавательные возможности слушателей.

Виды: сообщение, доклад, отчет, выступление на собрании, митинге и т.д. При изложении материала рекомендуется пользоваться достоверной информацией, логически безупречной аргументацией, учитывая причинно-следственную взаимосвязь явлений. При подготовке информационной речи следует сконцентрировать внимание на предмете изложения и увязать это с интересами слушателей и поставленной целью.

2. В убеждающей речи на первом плане эмоциональный аспект, необходимо учитывать восприимчивость слушателей, их эмоциональную культуру.

Виды: торжественная, поздравительная, поминальная, напутственная и т.д. речи. Выступая, следует избегать излишней сентиментальности при выражении радости, скорби, уважения. При составлении плана убеждающей речи в первую очередь необходимо учитывать подготовленность слушателей, их жизненную ситуацию и отношение к теме выступления.

3. Побуждающая речь направлена в основном на то, чтобы побудить слушателей к тем или иным действиям, воздействуя прежде всего на их волю.

Виды: призыв к действиям, речь протеста, политическая речь и т.д. высказывания должны быть краткими и направленными на выявление вопросов: что необходимо сделать, почему это необходимо сделать, как это сделать.

Во всех видах выступления речевые средства выбираются в зависимости от предмета речи, слушателей и поставленной цели. Предмет речи оказывает существенное влияние на язык и стиль выражения (научный доклад о результатах математических

исследований перед экспертами, поздравление сотрудниц по случаю 8 Марта, призывы к оказанию помощи пострадавшим в районе бедствия). При подготовке побуждающей речи основную роль играет поставленная цель.

Структура монолога

Устная монологическая речь состоит из трех частей: вступление, основная часть и заключение. Во вступлении устанавливается связь между темой, слушателями и выступающим с целью привлечь внимание к предмету изложения. Иногда значение вступления переоценивают, считая его важным условием удержания внимания слушателей в основной части (Линн Гарольд Хау).

Речевые приемы, которые используются во вступлении:

- ретроспективный обзор затрагиваемой темы;
- обоснование необходимости рассмотрения темы с позиций сегодняшнего дня;
- разъяснение основных понятий темы;
- краткое изложение производственной деятельности слушателей и их трудовых успехов;
- перечисление благоприятных предпосылок, облегчающих слушателям восприятие затронутой темы;
- изложение ошибок, предрассудков, одностороннего подхода к проблемам темы речи;
- использование для установления контакта с аудиторией поговорок, цитат, анекдотов, сравнений;
- изложение плана предстоящей речи;
- отказ от вступительной части, то есть начать сразу с сути.

В основной части с помощью логически безупречных и достоверных аргументов раскрывается суть темы. Аргументация побуждает слушателей к творческому осмыслению темы, приглашает к диалогу и дискуссии.

В речи нередко используется такой речевой прием, как смена аспектов в процессе аргументации: посмотреть на проблему с другой стороны, оставить в стороне технический аспект предмета и рассмотреть его с экономических, социальных или иных позиций.

В заключении подводится итог выступления. Оно должно быть естественным и вытекать из содержания и коммуникативной цели выступления, иначе придется прибегать к искусственным фразам типа: «А теперь мне хотелось бы перейти к заключительной части выступления».

Речевые приемы заключения:

- сделать заключительные выводы из своих высказываний;
- высказать свое личное отношение к содержанию выступления;
- указать на еще нерешенные проблемы;
- апеллировать к слушателям (предостережение, пожелание, призыв к действию и т.д.);
- привести остроумное высказывание;
- сославшись на регламент поблагодарить за внимание и т.д.

3.2 Мастерство устного выступления

Искусство оратора заключается в способности выделять приемы красноречия и речевые тактики, анализировать их уместность и воссоздавать их в собственной речи с учетом эмоционально-волевых и умственных возможностей слушателей. Эффективность речи оратора в первую очередь определяется не ее искренностью, а совершенством освоенных им речевых тактик и навыков.

Причины, вызывающие скованность оратора:

1. Чрезмерное погружение в собственные переживания. Чтобы исключить или ослабить эту помеху, специалисты рекомендуют сконцентрировать внимание на

содержании речи, внушая себе при этом: «Представляемая мною позиция важнее моей особы». Но для этого надо иметь четкую, продуманную позицию.

2. Недооценка собственных возможностей. Следует заставить себя поверить, что подготовленность к выступлению отличная, собранный по теме материал весьма информативен должен произвести нужное впечатление на слушателей.

Одной из обычных причин, по которой люди оказываются непонятыми, является то, что они сами недостаточно ясно понимают, что хотят выразить. Тщательная подготовка к предстоящей речевой коммуникации позволит поверить в собственные возможности.

3. Недостаток опыта. Накапливайте опыт. Рекомендуются использовать любую возможность для развития своей коммуникативной компетенции в целом: выступать на семинарах, вступать в дискуссии на любые темы, особенно в кругу друзей.

4. Ошибочная оценка слушателей. Некоторые молодые ораторы склонны видеть в любом негативном поведении аудитории предвзятое отношение к нему. Иногда это так, но в большинстве случаев аудитория нейтрально или доброжелательно настроена по отношению к оратору, особенно начинающему. Необходимо приучить себя видеть в слушателях не злонамеренных слушателей, а понимающих партнеров.

5. Воспоминания о провале. Нужно смириться с мыслью, что одно из выступлений действительно может оказаться неудачным (такое может случиться даже с опытным оратором). Преодоление последствий неудачи является составной частью процесса становления оратора, а осуществляется оно посредством скрупулезного анализа выступления, способа изложения информации и аргументации основных положений, вплоть до манеры изложения и невербального поведения в ходе выступления (мимика, жесты, поза и др.).

Ни один оратор, как бы тщательно он не готовился к выступлению, не застрахован полностью от неудач.

Но опытного оратора отличает быстрое и четкое реагирование на **различные неполадки в процессе речи:**

1. Выступающий вдруг потерял нить выступления, оборвал речь на полуслове и не знает, что говорить дальше. Иной на его месте может просто закончить речь, в лучшем случае затронет новую тему. Что же сделает оратор-профессионал?

Прежде всего сохранит спокойствие: ничего страшного, такое может случиться с каждым, надо найти нить повествования! Собравшись, повторит последнюю высказанную мысль, сначала дословно, а потом другими словами, используя языковую модель: «Я хочу еще раз подчеркнуть...» Если это не помогло, то следует потянуть время. К примеру, превратить мысль последней фразы в начало новой фразы либо рассказать любопытный случай, как бы связанный с последней фразой, – это и украсит речь, и, возможно, поможет вспомнить ее продолжение.

Если и это не дало результата, то придется ответить себе (и аудитории) на вопрос чисто логический: какие выводы следует сделать из высказанной напоследок мысли? Эти выводы и станут той нитью, которая соединит прерванное выступление. Теперь остается комментировать вывод (выводы), и помеха устранена. В противном случае, к сожалению, выступление следует закончить примерно такими словами: «Это в основном все, что я хотел сказать по этому вопросу. Если в ходе дискуссии мне представится возможность высказаться еще раз, я готов дополнить свое выступление».

2. Оратор оговорился. Как тут поступить? Извиниться перед аудиторией: «Прошу прощения, я оговорился. Такое с каждым может случиться. Я, конечно же, имел в виду следующее...», или сделать вид, что никакой оговорки вообще не было? Все зависит от существа оговорки.

Следует быстро определить, меняется ли от этого смысл высказывания? Могут ли слушатели из контекста понять, что в действительности должно было быть высказано? В соответствии с этим и выбирается вариант речевого поведения.

Малозначительные оговорки исправлять не стоит – просто продолжать выступление. Некоторые слушатели вообще не заметят ошибки, а большинство из тех, кто все-таки заметит, будет снисходительно к оратору. Если же из-за оговорки искажается смысл высказывания, необходимо сразу же поправить себя.

3. Слушатели ведут себя некорректно: зевают, переговариваются друг с другом, ухмыляются, что-то выкрикивают с места, а некоторые даже покидают зал в разгар выступления.

Здесь надо помнить, что не всякая негативная реакция (или принимаемая за негативную) слушателей вызвана оратором или относится именно к нему. Не следует воспринимать ее как личное оскорбление или неуважение к содержанию выступления. Совсем другие причины могут побудить отдельных слушателей раньше срока покинуть зал: прием у врача или прием у инспектора по жилищным вопросам, вызов на дом мастера по ремонту телевизора, посещение больного и т.д. Возможно, они заранее договорились об этом с организаторами мероприятия, но те не проинформировали оратора (этот факт, кстати, желательно уточнить после выступления).

Не следует спешить, волноваться, если у кого-то из слушателей слипаются глаза. Возможно, они провели бессонную ночь: подготовка к предстоящему экзамену, уход за больным ребенком, затянувшийся домашний праздник и т.д. Поэтому не стоит отпускать в их адрес резких реплик, что может негативно повлиять на оставшихся слушателей. Напротив, рекомендуется оживить свою речь, чтобы как-то удержать внимание слушателей, разнообразить ее речевыми тактиками (примерами из жизни, любопытной информацией, легким юмором) с учетом конкретной речевой ситуации.

Разговоры в аудитории могут быть вызваны тем, что предыдущий оратор высказал то же самое или прямо противоположное, и слушатели обмениваются впечатлениями, а может, обсуждают удачно приведенную информацию. Если же слушатели сознательно мешают выступлению, то можно указать им на значимость темы выступления и последующего ее изложения для присутствующих и сослаться на авторитет аудитории в целом.

4. Из зала слышались реплики – опытный оратор быстро оценивает изменение речевой ситуации в связи с этим: мешает ли реплика достижению цели выступления и в какой степени (ни в коем случае, незначительно, существенно). В соответствии с этой оценкой он может либо просто игнорировать реплики, либо отмечать их, либо аргументировано отвечать на них сразу же или в соответствующем месте выступления.

Проигнорировать можно реплику незначительную или банальную. Если слушатель повторяет ее, можно предложить ему высказать свое мнение в выступлении. Если реплика представляет, по мнению оратора, определенный интерес для решения затронутой проблемы, то следует рассмотреть ее сразу или пообещать вернуться к ней при изложении соответствующей части выступления. Но не забыть обязательно вернуться!

Если же ясно, что грубой репликой слушатель хочет сбить или вывести из равновесия оратора, подвергая при этом сомнению саму цель выступления, то желательно сразу же переходить в наступление и остроумными и неожиданными выражениями парировать реплики с места, конечно, не опускаясь при этом до оскорбительных фраз.

Для управленческих работников сервиса различных уровней крайне важно овладеть основами устной монологической речи как наиболее сложной в системе устной речевой коммуникации. Наиболее крупные успехи в управленческой сфере и в деловом мире выпадают нередко на долю тех, кто вдобавок к своим профессиональным знаниям обладает способностью хорошо говорить, убеждать, склонять людей к своей точке зрения, рекламировать себя и свои идеи.

Советы, которые приводят Бербель Швальбе и Хайнц Швальбе в книге «Личность, карьера, успех».

1. Настройтесь на аудиторию
2. Выясните, отвечает ли содержание вашей речи интересам аудитории.

3. Держитесь во время выступления уверенно, демонстрируя твердую убежденность в своих словах.
4. Ваш взгляд должен быть направлен на слушателей. Ни в коем случае не избегайте взглядов, направленных на вас. Не смотрите в одну точку. Прежде чем начать выступление, обведите взглядом аудиторию, как будто вы хотите убедиться в том, что она готова к восприятию ваших слов.
5. Начинайте говорить только после того, как установится тишина
6. Начинайте речь с краткого обращения к аудитории, после которого должна последовать секундная пауза
7. С первых же минут внимательно наблюдайте за реакцией аудитории
8. Следите за четкостью речи, не говорите слишком быстро и ни в коем случае не говорите монотонно
9. Если вы заметите, что часть аудитории менее внимательно слушает вас, обратите свой взгляд в ее сторону, как будто вы обращаетесь именно к ней
10. Если вы заметили, что аудитория устала, начните говорить тише, а затем резко повысьте голос
11. Если вы заметили, что слова, только что высказанные вами, нашли поддержку аудитории, постарайтесь немедленно развить затронутую тему
12. В момент, когда вам удалось добиться положительной реакции со стороны аудитории, перейдите на главную тему выступления. Положительные эмоции, вызванные вами у слушателей, помогут вам добиться одобрения ваших слов
13. В момент душевного подъема, вызванного одобрением аудитории, не теряйте все же самоконтроль
14. Провокационные реплики так же не должны выводить вас из равновесия
15. Не вступайте во время выступления в дискуссии, даже если с мест раздаются провоцирующие выкрики. Скажите, что после выступления вы охотно ответите на любые вопросы. Этим вы выиграете для себя время, чтобы настроиться на дискуссию. И в ходе вашего дальнейшего выступления все или часть дискуссионных вопросов могут быть сняты
16. В критические моменты выступления необходимо говорить убежденно, уверенно, с акцентуализацией каждого слова
17. Старайтесь нелюбимые для аудитории места вашего выступления подкреплять очевидными примерами
18. Не делайте обобщающих выводов, не оправданных с рациональной точки зрения, даже если вам показалось, что аудитория их от вас ждет
19. Ни в коем случае не подавайте виду, что речь дается вам с трудом, что вы устали и в какие-то моменты чувствуете себя неуверенно
20. Закончив выступление, не забудьте поблагодарить присутствующих за внимание. Никогда не допускайте, даже если соблазн велик, чествовать себя после выступления или улаживать свое самолюбие «несмолкаемыми» аплодисментами.

3.3 Диалог как процесс взаимного общения, виды диалогов

Диалог – это процесс взаимного общения, когда реплика сменяется ответной фразой и происходит постоянная смена ролей.

Речевое поведение каждого участника диалога можно разбить на такты: один такт – речь, другой – молчание. Эти такты постоянно сменяют друг друга, что позволяет считать диалог ритмическим процессом. Более того, соотношение речи и молчания – устойчивая характеристика каждого человека (доказал в первой половине XX века американский антрополог Элиот Чаппл). Ритм диалога способен оказывать влияние на деловые качества представителей тех профессий, которые основаны на общении с людьми.

Классы диалогов

1. Информационный характерен для ситуаций, в которых к началу общения между партнерами имеется разрыв в знаниях.

2. Интерпретационный характеризуется тем, что знания у партнеров примерно равны, но получают разную интерпретацию.

Основные условия диалогового общения

1. Исходный (хотя бы небольшой) разрыв в знаниях. То есть если партнеры не будут сообщать друг другу новую, а точнее, неизвестную, информацию по предмету диалога, а начнут обмениваться общеизвестными истинами (типа: «Студенты в вузе должны получать знания», «Объектом деятельности турфирм являются туристические поездки»), то не состоится ни диалог, ни общение вообще.

Символ коммуникативной банальности: «Волга впадает в Каспийское море, а лошади кушают овес и сено» (Ипполит Ипполитович из рассказа Чехова «Учитель словесности»). Достаточная информативность диалога достигается не только за счет новизны сообщаемой информации, но и при помощи языковых средств, подчеркивающих новый аспект в восприятии общеизвестной информации. Например, исключительная информативность песен Высоцкого, что позволяет им и сегодня иметь эффект новизны и сопереживания, свойственный диалогу: « Я не люблю, когда мои читают письма, заглядывая мне через плечо».

Здесь первая строчка не несет информации, которая питала бы общение, но вторая буквально преобразует первую, воссоздает конкретную ситуацию (салон автобуса и т.д.), втягивает в диалог. Избыточная информативность также вредна для РК, как и неинформативность. Сообщение с полным описанием внешнего мира противоречит нормальному общению, ибо из него почти невозможно выделить значительную информацию. Умение дозировать информацию – показатель грамотной речевой коммуникации.

2. Потребность в общении. Она возникает в ситуации, когда имеющиеся у субъекта знания о предмете общения оказываются недостаточными.

3. Детерминизм, то есть соблюдение причинно-следственных связей. Оно заключается в том, что для наступления каких-либо событий должны быть причины, а также причины и следствия должны иметь связь и не быть произвольными. Разрыв этих связей ведет к нарушению нормального общения. Фраза, которой обрывают бессмысленный разговор: «В огороде бузина, а в Киеве дядька. Я бы за тебя пошла, да у меня корыто». Речевая ткань здесь тоже разорвана: нет ритма и рифмы, которых ожидаешь.

4. Требование общей памяти. Говорящие должны иметь хотя бы минимальный общий запас сведений о прошлом.

5. Для диалога как специфической языковой формы общения необходимы хотя бы небольшие общие языковые знания, то есть диалога не получится, если партнеры говорят на разных языках, если один из партнеров насыщает речь терминологией, заимствованиями, сленгом, что отсутствует в активном словаре другого партнера

6. Семантическая связность диалога. Каждая реплика вполне осмыслена, но должна быть подразумеваемой общей темы. Если ввести в реплику словосочетания, не имеющих семантической связи с темой диалога, то связности также не будет: «Социально-культурный сервис обязан быть отзывчивым и добрым человеком».

Виды диалога

Выделяют два уровня общения, распространяемые на речевую коммуникацию в целом: событийный (информационный) и деловой (конвенциональный).

Событийный уровень свойственен любой сфере общения: бытовой, деловой, профессиональной и т.д. Основные закономерности:

- всегда есть предмет общения;
- осуществление тактики принятия партнера;
- реализация ситуации партнерства в общении;

- самопрезентация личности.

Деловой уровень характеризуется прежде всего четкой ролевой дифференциацией.

Основные закономерности:

- не всегда есть предмет общения;
- осуществление тактики принятия партнера;
- ситуация партнерства реализуется лишь в соответствии с ролью;
- самопрезентация согласно своей роли.

Исходя из целей и задач диалога, конкретной ситуации общения и ролей партнеров, выделяют следующие разновидности диалогической коммуникации: бытовой разговор, деловая беседа, деловые переговоры, интервью, собеседование.

3.4 Типы вопросов в диалогическом общении

В основе диалога лежит умение задавать вопросы. В литературе по деловому общению выделены некоторые типы вопросов, помогающие получить нужную информацию.

Наиболее эффективны для ведения диалога *открытые* вопросы типа:

- Каково ваше мнение?
- Каким образом?
- Сколько еще?
- Почему?
- Как? и т. п.

Информационный вопрос относится к вопросам открытого типа и его следует строить так, чтобы он вызвал к жизни информацию, способную заинтересовать и сгруппировать вокруг себя различные мнения. Если вопрос рассчитан на «да» или «нет», он закрывает диалог и его нельзя считать информационным, например, вопрос типа «Какие меры вы приняли, чтобы улучшить обслуживание?» относится к информационным, а вопрос «Вы действительно думаете, что приняли все меры?» к таковым не относится.

Закрытые вопросы, ответом на которые будут «да» или «нет», рекомендуются не для получения информации, а для получения подтверждения согласия или несогласия с высказанной позицией.

Непрерывность открытого диалога обеспечивается использованием *зеркальных вопросов*. Технически такой вопрос состоит в повторении с вопросительной интонацией части утверждения, только что произнесенного собеседником, для того чтобы заставить его увидеть свое утверждение как бы со стороны:

- Я никогда не буду иметь с ним дела!
- Никогда?
- Сейчас у меня нет для этого средств!
- Нет средств?

Зеркальный вопрос позволяет, не противореча собеседнику и не опровергая его утверждений, создавать в беседе моменты, придающие диалогу новый смысл. Он дает значительно лучшие результаты, чем круговорот вопросов: «Почему?», которые обычно вызывают защитные реакции, отговорки, поиски причинности и могут привести к конфликту.

Эстафетные вопросы призваны динамизировать диалог, они позволяют опережать высказывания партнера, не перебивая, а помогая ему. Эстафетный вопрос требует способности слушать и схватывать на лету реплики партнера и провоцировать его сказать еще больше, сказать по-другому и сверх того, что сказано.

3.5 Условия эффективности бытового общения

Бытовая коммуникация не является предметом данного лекционного курса, но так как бытовое общение – самый распространенный вид взаимодействия людей. Мы не

могли кратко не остановиться на основных характеристиках данного вида диалогической коммуникации. Сфера бытового общения – это семья, друзья, транспорт, магазины, зрелищные учреждения и т.п. Практика показывает, что именно здесь человека подстерегает наибольшее количество неудач и даже конфликтов.

Правила речевого поведения (которые опираются на известные единицы (компоненты, слагаемые) общения).

1. Выясните, есть ли в данный момент у вашего потенциального коммуниканта желание общаться. Он может быть чем-то расстроен, устал, его заботит какая-то проблема, он обдумывает ту или иную ситуацию, которая никак не связана с вами. В этом случае вам не удастся установить двустороннюю связь с коммуникантом. Подождите, когда у него возникнет необходимость в общении с вами.

2. Правильно подбирайте предмет общения, так как двусторонняя связь устанавливается только тогда, когда предмет общения интересует обоих коммуникантов и каждому есть что сказать по избранной теме.

3. Находите общие вербальные и невербальные средства. Бесценным учебником, который помогает овладеть навыками эффективного бытового общения, является русская классическая литература. Романы И. С. Тургенева, Л. Н. Толстого, И. А. Гончарова, И. А. Бунина и других великих писателей дают сотни примеров житейских ситуаций и бытовых конфликтов людей разного пола, возраста, уровня культуры и образования. Анализируя их с целью выяснения причин успешного или неудачного акта общения, мы можем научиться корректировать своё поведение в тех или иных обстоятельствах.

Характерно:

- незапланированность, спонтанность;
- большое разнообразие обсуждаемых тем (личные, социальные, политические и др.) и используемых языковых средств;
- частые отклонения от темы, перескакивание с одной темы на другую;
- отсутствие, как правило, целевых установок и необходимости принятия какого-либо решения;
- самопрезентация личности;
- разговорный стиль речи.

Вопросы и задания

Задание 1. Изучив вышеприведенный теоретический материал, ответьте на следующие вопросы.

1. Как менялись взгляды на смысл риторики в историческом аспекте?
2. Что подразумевается под риторикой в современности?
3. Что такое композиция вступления? Дайте характеристику.
4. Каковы основные цели и приемы вступления как структурной части выступления?
5. Каковы основные цели и приемы заключения как структурной части выступления?
6. Что представляют собой основные методы изложения материала основной части публичного выступления?
7. Каковы задачи, стоящие перед оратором в основной части выступления?

Задание 2. Дополните приведенные ниже сравнения и метафоры. Для справки: метафора – лексический троп, основанный на переносе названия предмета (действия, качества) на основе сходства (формы, цвета, очертания, внутренней сущности и пр.); сравнение – это сопоставление (параллелизм) или противопоставление (отрицательный параллелизм) двух предметов по одному или нескольким общим признакам; содержит сравнительные союзы (как, нежели, словно, будто и т.д.).

1. Вода для корабля то же, что _____ для бизнеса.

2. Цветок вызывает радость так же, как _____ гнев.
3. Кран для _____ то же, что _____ для свободы.
4. Мой дом – это _____.
5. Моя работа – это _____.
6. Беспокойство – это _____.
7. Правда – это _____.
8. Власть – это _____.
9. Успех – это _____.
10. Счастье – это _____.
11. Любовь – это _____.
12. Идеалы – это _____.
13. Размышление – это _____.
14. Жизнь – это _____.

Задание 3. Создайте (письменно) вступление и заключение к следующим темам в соответствии с выбранной аудиторией. Чем парадоксальнее сочетание тематики и слушателей, тем более сложная задача Вам предстоит.

Тема	Аудитория
Сотвори себя сам	Врачи-хирурги
Горы – сокровище Северного Кавказа	Фармакологи
Любовь – высший смысл бытия?	Университетские преподаватели
Секрет семейного счастья	Военные
Как вечно оставаться молодым?	Представители турфирмы
Резервы психики человека	Дипломаты
Как научиться держать себя в руках	Первокурсники
Космос и будущее человечества	Студенты политехнического университета
Если друг оказался вдруг....	Учащиеся профтехучилища
Море – красочный подводный мир	Сотрудники рекламного агентства
Знание этикета может быть прибыльно	Успешные молодые бизнесмены
Успех – результат трудолюбия	Инженеры-строители
Необычные здания	Летчики-испытатели
Смысл жизни – в чем он?	Официанты

Задание 4. Из предложенных тем выберите наугад две и сделайте сообщение на одну-две минуты (печатный лист формата А4; 1 интервал), логически связав между собой обе совершенно несочетаемые темы:

- русское народное прикладное искусство (Палех, Гжель, вологодские кружева и т.д.);
- бабочка-капустница;
- протезирование зубов;
- модная сумка стоимостью 200 долларов;
- тебердинский заповедник;
- освоение космоса;
- готическая архитектура;
- обучение на инженерном факультете;
- реклама в СМИ;
- устаревшее оборудование в автомобильной промышленности.
- старение населения Земли.

- перевооружение армии
- снижение ставки по ипотечному кредитованию
- привлекательная женщина
- олимпийские победы.

Задание 5. Создайте завершённый фрагмент выступления (не более двух минут, примерно 2 листа формата А4), куда необходимо органически включить один из предлагаемых отрывков. Соблюдайте основные правила подготовки выступлений.

1. Провал – это возможность начать снова, но более эффективно. Успех – это когда получаешь то, что хочешь. Счастье – это когда то, что ты получаешь, тебе нравится. Я не знаю ключа к успеху, но ключ к провалу заключается в попытке доставить удовольствие всем. (Генри Форд)

2. Единственные настоящие поэты нашего времени служат в рекламных агентствах. (Теннесси Уильямс)

3. Тише едешь – дальше будешь. (Пословица)

4. Желаящего судьба ведет, а не желаящего – тащит. (Пословица).

5. Если единственный инструмент, которым вы располагаете, – это молоток, то многое вокруг покажется вам гвоздями. (Марк Твен)

6. Большая удача вызывает много мелких неприятностей. (Японская пословица).

7. Не плыви по течению, не плыви против течения – плыви поперек течения, если хочешь достигнуть противоположного берега. (Китайская мудрость).

8. В кабинете врача:

– Больной! Вам несказанно повезло! У вас такая редкая и неизлечимая болезнь, от которой умирают девять больных из десяти! Но у меня от этой болезни уже умерли девять пациентов, вы – десятый.

Практическое занятие № 4

Тема занятия. Разновидности устной профессиональной коммуникации

Цель: закрепить теоретические сведения по структуре, основным принципам, подходам осуществления деловой коммуникации; выработать практические умения и навыки ведения деловой беседы и переговоров.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения практического занятия, формируемые компетенции или их части.

В результате освоения темы обучающиеся приобретают:

знание особенностей грамматики, лексики и синтаксиса стиля делового общения, теоретических и практических основ речевой деятельности в устной и письменной формах;

умение искать источники информации на русском языке; использовать информационно-коммуникационные технологии для поиска, обработки и представления информации; доступно, логично, ясно строить устную речь;

владение особенностями стиля делового общения применительно к ситуации взаимодействия; навыками профессиональной устной речевой деятельности на русском языке.

Актуальность практического занятия: профессиональная коммуникация в любой сфере жизнедеятельности социума требует от человека знания теоретических основ и, главное, практических умений, так как в современном информационном обществе переоценить значимость деловой коммуникации трудно. Важность скорости принятия решений, творческого подхода, умения найти компромисс, не акцентироваться на незначительном; учитывать личности партнеров, знание структуры и методов ведения деловых бесед и переговоров и пр. – все эти аспекты необходимо знать и учитывать в деловом общении для достижения наиболее оптимального результата и быстрого принятия решения.

План:

1. Деловая беседа как форма устной профессиональной коммуникации в сфере строительства
2. Спор, дискуссия, полемика как форма профессиональной коммуникации
3. Деловые переговоры как форма устной профессиональной коммуникации в сфере строительства

Теоретическая часть.

Деловое общение подразумевает под собой четкую ролевую дифференциацию, так как в таком случае человек реализует себя согласно той роли, которую он в данный момент «играет». Под ролью в данном случае понимается способ поведения, трактуемый социумом: преподаватель, врач, судья, инженер, менеджер, мастер красоты, домохозяйка и пр. Зачастую человеку в течение дня приходится играть несколько ролей, так как существует профессиональная деятельность (коллега, подчиненный, начальник, грамотный специалист) и личная жизнь (мать, сын, внучка, подруга).

Еще одной характерной чертой делового общения является осуществление тактики принятия партнера, то есть независимо от наших симпатий и антипатий мы ведем диалог или полилог для достижения поставленных целей и решения задач. Но ситуация партнерства реализуется лишь в соответствии с ролью и самопрезентует коммуникант себя согласно своей роли. В деловом общении интересы дела ставятся превыше всего.

В деловом общении обязательно учитываются многие характеристики коммуниканта: гендерная принадлежность, возраст, образование, характер и тип высшей нервной деятельности (поэтому желательно обладать хотя бы минимальными знаниями психологии общения), положение на социальной лестнице, уровень общей культуры и эрудированности. Деловое общение может протекать между людьми разных профессий, например, коммуникация между прорабом строительной компании и представителем отдела рекламы этой же компании или специалистом отдела кадров.

Таким образом, **деловое общение – это формально-ролевое общение между представителями различных профессий в процессе их совместной трудовой деятельности, в котором учитываются личностно-психологические и ментальные особенности коммуникантов.**

Но очень часто коммуникация осуществляется между людьми одной профессии: именно такой вид общения получил наименование **профессиональное общение**, которому свойственно использование узкоспециальной терминологии и профессионального сленга данной сферы деятельности. В нашем случае, сферы строительства. Профессиональная коммуникация может быть формальной (утреннее совещание сотрудников отдела капитального строительства) и неформальной (общение между инженерами-проектировщиками одной компании, которые являются добрыми приятелями).

Профессиональная коммуникация – вид делового общения (формального и неформального), в котором участвуют представители одной специальности, использующие узкоспециальную терминологию, профессиональный сленг с целью быстроты взаимопонимания и принятия решений, ставящие перед собой общие профессиональные задачи.

Курс «Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке» будет посвящен формально-ролевому профессиональному общению.

Основными формами делового общения являются: деловая беседа, деловые переговоры и телефонный деловой разговор.

Деловая беседа – это формально-ролевое общение в профессиональной среде, предполагающая обмен мнениями, информацией, суждениями с целью поиска и (или) принятия решения по существующей проблеме. В течение деловой беседы необходимо учитывать следующие аспекты: критически оценивать все высказывания партнеров, все

субъективные и объективные факторы; быстро реагировать на высказывания; проявление компетентности обеих сторон; ясность, понятность и убедительность при изложении мнений; отделять проблему от личности.

Схематично структуру деловой беседы можно представить следующим образом: подготовка – установление контакта – обоснованное изложение позиции инициатора беседы – выяснение позиции партнёра – совместный анализ предмета беседы и принятие решения – завершение – анализ.

1. Этап подготовки включает в себя целеполагание, разработку плана и выбор средства. Необходимо проанализировать готовность к беседе по следующим критериям:

- цель предстоящего общения;
- степень достижения цели при общении именно с этим человеком;
- степень позитивности первоначальной реакции на просьбу о встрече;
- объем и характер передаваемой партнеру информации;
- возможные вопросы и прогнозирование вопросов коммуниканта;
- манера поведения в ситуации полного согласия коммуниканта, его равнодушия к проблемам, отказа от общения.

2. Установление контакта с коммуникантом. Рекомендуются начинать общение с нейтральной темы, которая была бы интересна обеим сторонам: хобби, общие интересы, спорт, путешествия, погода и т.д. Это поможет создать благоприятный климат, настроиться на позитив и облегчит переход к основной теме. Желательно на этапе подготовки выяснить пристрастия, узнать, чем интересуется ваш партнер. Существуют темы, которых следует избегать: религия, доходы, политические взгляды, личная жизнь.

3. Инициатор беседы должен быть кратким, обосновывать каждое высказывание аргументами, употреблять по возможности только однозначные слова и выражения, чтобы быть правильно понятым собеседником. Можно использовать такие формы психологического воздействия на партнера по коммуникации, как убеждение (воздействие логическими доводами) и внушение (эмоциональное воздействие). Если ваш собеседник имеет высокий образовательный и интеллектуальный уровень и не является меланхоликом, наиболее эффективен в общении с ним метод убеждения. Формулируйте свое сообщение в соответствии с правилами логики, выстраивая цепочку «тезис – аргументы – вывод». Метод внушения направлен на то, чтобы ваш партнёр принял сообщение без каких бы то ни было обоснований и доказательств, на веру: вы обращаетесь не к его разуму, но к чувствам. Наиболее эффективен этот метод в общении с меланхоликами, людьми эмоциональными, не уверенными в себе и склонными к подчинению. Эффективным он оказывается и в общении с теми, у кого вы пользуетесь авторитетом и уважением, чей образовательный и интеллектуальный уровень ниже вашего. Используя тот или иной психологический метод, не забывайте о главном – интересах дела, ради которого происходит общение.

4. Изложив свою позицию, инициатор беседы должен выслушать мнение партнера. Слушание один из важнейших видов речевой деятельности. Слышать еще не значит уметь слушать, и не просто слушать, а критически анализировать и сопоставлять со своими познаниями в данном вопросе. Психологи выделяют следующие типы слушателей: агрессивные, пассивные и активные. *Агрессивный слушатель* перебивает партнёра после первой сказанной им фразы и практически не даёт ему высказать свое мнение. *Пассивный слушатель* всеми средствами, вербально и невербально, угнетает речевую деятельность коммуниканта: зевает, роется в карманах, смотрит на часы или в окно, перебирает без надобности бумаги на столе и т.д. Достижение успеха потребует от вас умения быть *активным слушателем*. К вербальным приемам активного слушания относятся фразы, подтверждающие ваш интерес к собеседнику и поощряющие его речевую деятельность: «это очень интересно», «расскажите подробнее», «если я вас правильно понял, в этом вопросе наши интересы совпадают», «то, о чем вы говорите, следует понимать так...» и т.д.

Невербально стимулировать партнера могут внимательный взгляд, кивок головой в знак согласия, использование мимики удивления, сочувствия, негодования и проч. в соответствии с содержанием высказывания партнёра, лёгкий наклон корпуса в сторону собеседника.

5. На данном этапе собеседники уточняют позиции и формулируют решение проблемы. Здесь важно правильно оценить достигнутый уровень согласованности и сдерживать отрицательные эмоции, если вам кажется, что проблема решается не совсем так, как вам того хотелось бы. Такой результат вполне вероятен, и надо быть к этому готовым.

6. На этапе завершения деловой беседы необходимо следовать этикетным нормам поведения: обсудить нейтральный вопрос, приятный вам и вашему собеседнику, выразить ему благодарность и надежду на будущие деловые контакты. Даже если вы не достигли поставленной цели, необходимо помнить, главное – сохранить с партнёром позитивные деловые отношения и возможность будущих контактов.

7. Проведение анализа деловой беседы необходимо для подведения итогов и коррекции поведения в будущем деловом общении. В какой мере вы достигли поставленных целей? Сумели ли использовать общение с максимальной пользой для дела? Если нет, причинами неудачи могут быть следующие обстоятельства: неправильный выбор вами партнёра, нарушение последовательности в ведении беседы, неубедительность ваших аргументов, субъективность в оценке позиции партнёра, отсутствие тактичности. Оценка эффективности проведённой деловой беседы поможет в будущем избежать допущенных промахов

Спор представляет собой столкновение мнений, разногласие, в ходе выяснения, которого каждая из сторон отстаивает свою правоту.

Дискуссия – это разновидность публичного спора. Целью дискуссии является выяснение и сопоставление различных точек зрения на заданную проблему, выявление истины и нахождение решения. Дискуссия представляет собой эффективный способ убеждения оппонента. Разновидностью дискуссии является диспут – спор на научную или публицистическую тему.

Пolemика в отличие от дискуссии представляет собой борьбу принципиально противоположных мнений. В полемике каждая сторона, доказывая свою правоту, стремится одержать победу над противником.

Классификация споров в зависимости от цели

- *Спор из-за истины.* Целью такого спора является нахождение правды, проверка идей, мыслей. Данный спор отличает тщательный подбор аргументов, реальная оценка собственных позиций и позиций противников.

- *Спор с целью убеждения оппонента.* Убедить оппонента может только тот человек, который верит в то, что говорит, поэтому для такого спора характерна вера убеждающей стороны в непогрешимость и истинность своей позиции. Достаточно часто такие споры протекают конфликтно, так как используется агрессивная аргументация.

- *Спор для одержания победы.* Обычно в таких спорах участвуют целеустремленные, волевые личности, которые готовы преодолеть все преграды, но одолеть противника. Выяснение истины в данном виде спора не имеет существенного значения.

- *Спор ради спора.* Основные участники этих споров несколько конфликтные и эксцентричные личности, для которых спор выступает в роли любимого спортивного упражнения. Для таких людей не важно, с кем, о чем спорить, в чем заключается правда.

Анализируя проблему спора, следует выделить основные факторы, влияющие на динамику рассматриваемого процесса. Итак, на характер спора влияют: значимость проблемы спора для сторон участниц, количество участников, время, наличие зрителей,

форма осуществления (устная или печатная). Рассмотрим данные факторы более подробно.

Человек, заинтересованный в проблеме, имеющий определенный опыт в рассматриваемой области, будет более горячо отстаивать свою точку зрения, чем человек равнодушный, включенный в процесс спора только по служебной надобности.

По количеству участников выделяют споры-монологи, диалоги, полилоги. Спор самого с собой, как правило, заканчивается предпочтением наиболее актуальной для личности потребности по принципу «если очень хочется, то можно». Споры-диалоги наиболее распространены и очень часто используются в деловом общении, так же, как и споры полилоги. В данных видах спора успех одной из сторон будет зависеть от состава участников, их эрудиции, компетентности в спорном вопросе, а также уровня культуры.

В современном деловом мире в последнее время, особенно в средствах массовой информации, проводят организованные споры, в которых могут принять участие достаточно большое количество человек. Такие споры тщательно планируются, на спор выносятся специально сформулированные точки зрения на проблему. Организованные споры более других способствуют выяснению истины, так как их участники заранее знают проблему и готовят свои аргументы и контраргументы.

Наличие зрителей спора имеет как преимущества, так и недостатки. Преимущество заключается в том, что при наличии зрителей достаточно сложно прибегнуть к нечестным уловкам, приемам, солгать, а недостаток – в том, что зрители часто заставляют участников забыть истинный предмет спора и перейти к «игре на публику», к позерству.

Успех устного спора зависит от психологических особенностей людей, участвующих в нем: манеры и культуры речи, скорости реакции, живости ума и т.п. В печатном споре участвовать несколько легче, так как в нем не требуется немедленной реакции на доводы партнера, есть время, чтобы тщательно сформулировать свои аргументы. Письменный спор считается идеальным для выяснения истины.

У каждого спора есть свой предмет обсуждения, и в процессе дискуссии очень важно не упускать их из виду, не давать оппоненту отклоняться от непосредственной темы обсуждения.

Спор, как правило, не способствует принятию решения, так как каждая из сторон не готова уступать в своих позициях, однако, если в начале спора есть какие-либо вопросы, по которым мнения сторон сходятся, такой спор может способствовать выработке конструктивного решения.

Успешность дискуссий, диспутов, полемики во многом зависит от общности используемого сторонами понятийного аппарата. Приступая к спорам на научные или общественно-политические проблемы, следует убедиться в отсутствии расхождений в смысловой насыщенности используемых понятий и определений.

Участвуя в спорах, следует помнить о культуре спора, уважительно относиться к своим оппонентам, проявлять выдержку и самообладание, не давать воли эмоциям.

Подбирая аргументы, следует заботиться о том, чтобы они воздействовали не только на разум, но и на чувства человека, противостоящего Вам в споре. Достаточно эффективно влияют на спорщика уместно используемые юмор, ирония, иногда даже сарказм, которые помогают снизить эмоциональную напряженность обстановки, создают позитивный настрой. Однако не следует злоупотреблять остротами, если обсуждаются серьезные и важные деловые проблемы.

Деловые переговоры представляют собой вид формально-делового общения, характеризующегося разнородными интересами сторон, их взаимозависимостью, направленностью на совместный поиск решения проблемы и ориентированного на достижение определенных результатов.

Главным принципом ведения переговоров является разграничение существа проблемы и способов и методов ее решения и отношениями сторон.

Переговоры проводятся:

- по определенному поводу (например, в связи с необходимостью создания Профсоюза строителей);
- по определенным обстоятельствам (например, несвоевременное выполнение работ по замене кровли);
- с определенной целью (например, заключение договора на поставку отделочных материалов);
- по определенным вопросам (политического, экономического, социального, культурного характера: например, возможность сотрудничества с кредитной организацией с целью предоставления льготного ипотечного кредита покупателям жилья).

Обобщенная схема структуры переговоров: введение в проблематику – характеристика проблемы и предложения о ходе переговоров – ведение диалога – изложение позиции – решение проблемы – решение проблемы.

Критерии значимости переговоров – рыночная цена, подсчет затрат, известные аналоги, профессиональные нормы, эффективность и т.п.

Жесткий подход (позиционный торг) предполагает излишне твердую позицию участников переговоров, вплоть до принуждения и угроз.

Мягкий подход предполагает обсуждение предмета переговоров без споров и конфликтов, по-джентльменски.

Принципиальные переговоры (по существу) предполагают объективную оценку каждой позиции и вынесение согласованного решения.

Существует ряд важнейших аспектов, на которые необходимо ориентироваться при проведении переговоров и которые характеризуют подходы к их проведению.

Таблица

Подходы к ведению переговоров

Критерии	Мягкий подход	Жесткий подход	Принципиальный подход
Статус участников	Участники-друзья	Участники-противники	Участники вместе решают проблему
Целеполагание	Цель – соглашение	Цель – победа	Цель – разумный результат, достигнутый эффективно и дружелюбно
Уступки	Делать уступки для культивирования отношений	Требование уступок в качестве условий для продолжения отношений	Отделить людей от проблемы
Определенный курс при решении проблемы	Придерживаться мягкого курса в отношениях с людьми и при решении проблемы	Придерживаться жесткого курса в отношениях с людьми и при решении проблемы	Придерживаться мягкого курса в отношениях с людьми, стоять на жесткой платформе при решении проблемы
Степень доверия партнеру	Доверять другим	Не доверять другим	Продолжать переговоры независимо от степени доверия
Твердость позиции	Легко менять свою позицию	Твердо стоять на своей позиции	Сконцентрироваться на интересах, а не на

			позициях
Использование «палочных» доводов (завуалированных угроз)	Делать предложения	Угрожать	Анализировать интересы
«Камень за пазухой»	Обнаружить свою подспудную мысль	Сбивать с толку в отношении своей подспудной мысли	Избегать возникновения подспудной линии
Вариативность решения	Искать единственный ответ: тот, на который пойдут партнеры	Искать единственный ответ: тот, который примете вы	Разработать многоплановые варианты выбора: решать позже
Степень настойчивости	Настаивать на соглашении	Настаивать на своей позиции	Настаивать на применении объективных критериев
Проявление воли	Пытаться избежать состязания воли	Пытаться выиграть в состязании воли	Пытаться достичь результатов, руководствуясь критериями, не имеющими отношения к состязанию воли
Применение давления	Поддаваться давлению	Применять давление	Размышлять и быть открытым для доводов других; уступать доводам, а не давлению

Приведенная таблица свидетельствует о продуктивности подхода (метода) по существу.

Также из вышеприведенной таблицы следует, что между участниками переговоров возможны три вида отношений: враждебные, дружеские и партнерские. Последний вид считается наиболее конструктивным, так как предполагает поиск и нахождение совместных решений проблем. Отношения между участниками переговоров формируются как на основе знания репутаций, так и при непосредственных контактах, предшествующих переговорам.

Деловые переговоры проводятся после предварительной подготовки сторон для решения вопросов о совместной деятельности, изменении формы этой деятельности или для того, чтобы прекратить сотрудничество.

Наличие подписанного соглашения еще не означает, что сделка была успешной, но и отсутствие его не свидетельство провала переговоров.

Представить реальную картину помогут следующие **показатели**:

1. Переговоры можно считать успешными, если обе стороны высоко оценили их итоги и расценили их как взаимовыгодные;
2. Показатель успешности – степень решения проблемы;
3. Объективным критерием успешности переговоров может стать выполнение обеими сторонами взятых на себя обязательств.

В реальной действительности участники переговоров могут столкнуться с невыполнением тех решений, которые были одобрены и подписаны на деловой встрече.

Поэтому окончательное суждение об ответственности и кредитоспособности партнера выносится только на стадии контроля выполнения договоренностей.

По завершении переговоров целесообразно обсудить вопросы типа: что способствовало успеху переговоров? Какие трудности возникли и как они были преодолены? Что не было учтено при подготовке, почему?

После анализа и оценки результатов выполнения достигнутых договоренностей можно говорить о стратегическом и тактическом прогнозировании совместных действий.

Вопросы и задания

Задание 1. Изучите представленный в данном разделе материал и дополнительную литературу по теме занятия и ответьте на следующие вопросы:

1. В чем сходство и различие делового и профессионального общения?
2. Каковы структурные части деловой беседы и их основные положения?
3. В чем состоит сущность деловой беседы?
4. Какие исторические этапы развития прошла деловая беседа как форма профессионального общения?

Задание 2. Соотнесите понятие и его определение в представленной ниже таблице.

Таблица

Терминология деловой коммуникации

Термин	Определение
1. Деловая коммуникация –	продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.
2. Монолог –	взаимодействие между несколькими собеседниками
3. Коммуникация –	формально-ролевое общение в профессиональной среде, предполагающее обмен мнениями, информацией, суждениями с целью поиска и (или) принятия решения по существующей проблеме.
4. Диалог –	самый массовый вид взаимодействия людей.
5. Полилог –	разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения.
6. Деловой разговор –	коммуникация между двумя людьми, где реплика сменяется ответной фразой.
7. Деловая беседа –	это формально-ролевое общение между представителями различных профессий в процессе их совместной трудовой деятельности, в котором учитываются личностно-психологические и ментальные особенности коммуникантов.
8. Интервью –	продолжительное высказывание одного лица перед аудиторией или наедине с самим собой.

Задание 3. Проанализируйте приведенные ниже примеры диалоги и полилоги. Определите метод ведения деловой беседы, тактические приемы, степень достижения цели каждой из сторон, ролевые установки.

Какие советы по ведению деловых переговоров вы использовали бы в первую очередь в собственной практике и почему?

1. Деловая беседа представителей фирмы-заказчика (З) кирпича и фирмы-поставщика (П) кирпича.

Заказчик: Добрый день! Я представитель фирмы ООО «Строй Дом».

Поставщик: Добрый день! Проходите, обсудим Ваш вопрос.

Заказчик: Наша фирма занимается строительством домов, и мы ищем надёжного поставщика кирпича. В наших домах применяются кирпичи разных производителей, которые расположены в разных частях России. Поэтому нам так важен надёжный поставщик, который будет доставлять товар в срок.

Поставщик: Очень хорошо, что вы пришли именно к нам. У нас есть образцы товаров в выставочном зале. Мы уже долгое время сотрудничаем с более чем ста заводами и постоянно работаем над расширением этого списка. Вот, как раз на прошлой недели мы установили связь с новым заводом «УралКирпичЗавод»: у них очень интересный ассортимент, не желаете ознакомиться?

Заказчик: С удовольствием ознакомлюсь, но давайте вначале обсудим наш вопрос. Я уже побывал у нескольких Ваших конкурентов, и поэтому хотелось бы поскорее узнать Ваше предложение. Мне нужна партия кирпича в 20000 штук с завода «СПБКЗ».

Поставщик: Мы работаем по ценам завода, на сам кирпич накрутку не делаем. Прежде чем организовывать доставку, мы отправляем запрос по наличию товара на завод. Ответ приходит, как правило, в течение того же дня. Могу предложить вам два способа доставки: автотранспортом и по железной дороге. На автотранспорте будет стоить 100000 рублей. Время доставки одна неделя. За свою работу мы возьмём 20%, что получается около 20000 рублей.

На поезде доставка будет стоить 80000 рублей. Время доставки до двух недель. Здесь наша работа будет стоить 25000 рублей, так как процесс оформления вызывает определенные издержки.

Заказчик: Мне нравится Ваше предложение. Однако, если учесть то, что мы будем сотрудничать с вами на постоянной основе и делать подобные и более крупные заказы около двух раз в месяц, мне хотелось заключить договор на особых условиях.

Поставщик: Могу предложить вам скидку в 10% от стоимости нашей работы, но только со второго заказа.

Заказчик: Договорились! Предлагаю подкрепить наше соглашение договором и оформить заказ. А после было бы интересно посмотреть на новую коллекцию уральского завода.

2. Деловая беседа между представителем строительной компании (С) и менеджером компании (П), продающей тяжёлую строительную технику.

С: Добрый день, спасибо, что нашли время для встречи. Это многое значит для нашей фирмы.

П: Здравствуйте, очень рад Вас видеть. У Вас есть какие-то проблемы?

С: Да, видите ли, наш технический парк несколько устарел, часто бывают поломки, вызывающие лишние затраты и неудобства. Многие задачи решаются с огромным трудом, так как требуют использования более совершенной техники. Труд этот заключается в задержках, вызванных износом, требованиях к эксплуатации, а зачастую и непригодностью. Поэтому Мы хотим заключить с Вами контракт о сотрудничестве. Он будет заключаться в следующем: Ваша компания частично обновляет наш технический парк, мы же, в свою очередь, возвращаем Вам полную стоимость новой техники, а также даём определённую сумму денег сверху, как партнёру. Мы считаем, что это выгодное предложение для обеих фирм.

П: Ваше предложение, действительно, довольно интересно. Мы готовы согласиться для поддержания хороших партнёрских отношений в дальнейшем. Но сначала хотелось бы выяснить ряд вещей.

С: Пожалуйста.

П: Какую часть парка Вы желаете обновить?

С: Всю технику для земляных работ и для обработки и подачи бетона. Это небольшая часть нашей техники.

П: Хорошо, но откуда Вы возьмёте средства, чтобы вернуть долг?

С: Имеется ряд высокооплачиваемых проектов, для реализации которых нам и нужна новая техника. Средства для устранения задолженности будут взяты из средств, полученных за эти работы. Как только мы получаем новую технику, мы приступаем к их выполнению. После окончательного расчёта с нами, мы возвращаем Вам полную стоимость новой техники и, скажем, пять процентов от её стоимости сверху.

П: Простите, но пять, мне кажется, мало, мы ведь довольно давно сотрудничаем с Вами и заслуживаем большего уважения.

С: Хорошо, десять процентов Вас полностью устроит?

П: Вполне.

С: Итак, отлично, позднее Вам будет прислан список необходимой нам техники. Большое спасибо за сотрудничество, с Вами приятно иметь дело.

П: Это взаимно.

3. Собеседование при устройстве на работу: директор фирмы «Стройсевер» и кандидата на должность прораба.

Кандидат на должность: Здравствуйте. Мне назначено собеседование.

Директор: Доброе утро, Дмитрий Владимирович. Меня зовут Иванов Анатолий Алексеевич и я являюсь директором компании «Стройсевер». Итак, Вы подали заявление о приеме на работу в нашу компанию. Верно?

Кандидат на должность: Да, я посылал резюме на должность прораба.

Директор: Хорошо. Я бы хотел узнать о Вас немного больше. Образование, указанное в резюме, нас вполне устраивает. А что касается опыта...Сколько лет Вы занимали должность прораба на предыдущем месте работы?

Кандидат на должность: 1 год я занимал должность прораба в компании «Технострой». После чего меня уволили.

Директор: Это интересно. А по какой причине Вы были уволены?

Кандидат на должность: По словам директора, я был уволен за плохо выполненную работу. Но на самом деле начальство закупило весьма некачественные материалы, и бетон мы заливали в неподходящие погодные условия, опять же по приказу начальства. Вследствие чего фундамент дома получился не таким, каким должен был быть и треснул. Да и честно говоря, я рад увольнению, так как зарплата меня не особо устраивала.

Директор: Хорошо. Я вас понял. Но, к сожалению, я никак не могу проверить достоверность той информации, которую Вы, Дмитрий Владимирович, мне сейчас излагаете.

Кандидат на должность: Подождите...Вы всерьёз думаете, что я не специалист в своём деле? Да, я работал в компании «Технострой» всего год, но также я имею опыт работы и в других, даже более крупных компаниях. Я могу перечислить Вам все дома и объекты, которые велись лично под моим руководством. И поверьте, качество работ там на высшем уровне.

Директор: Ну, хорошо. Мы проверим это. Но я думаю, что Вы человек честный и ответственный и не станете лгать, так что Вы приняты на работу, Дмитрий Владимирович. Зарботная плата в 25 тысяч рублей в нашем городе Вас устроит?

Кандидат на должность: Это сейчас шутка какая-то? На предыдущем месте работы я получал чуть ли не в 1,5 раза больше. Я зря пришёл сюда. Наверное, я пойду.

Директор: Подождите. Сколько вы хотите?

Кандидат на должность: 50 тысяч рублей в месяц.

Директор: Извините, но это слишком завышенная цена для специалиста данного класса работ. Наша компания не может позволить себе выплачивать Вам такую заработную плату.

Кандидат на должность: Тогда я вынужден уйти. После обеда у меня собеседование с Вашим конкурентом – «Югстрой».

Директор: Постойте. Кажется, у меня для Вас есть весьма выгодное предложение, от которого Вы вряд ли откажетесь.

Кандидат на должность: Ну, хорошо, попробуйте меня удивить, Анатолий Алексеевич.

Директор: Через две недели мы начинаем строительство очень крупного объекта на Дальнем Востоке и ещё не нашли подходящей кандидатуры. Я думаю, что Вы справитесь, и хочу предложить Вам, Дмитрий Владимирович, должность прораба с заработной платой 33 тысяч рублей. Но компания обязуется снять Вам жильё на период строительства и предоставить личный транспорт. Что Вы скажите по поводу этого предложения и этих условий?

Кандидат на должность: Четно сказать, Вы меня действительно удивили. Мне нравится это предложение, так как я давно хотел сменить обстановку. И раз компания обязуется снять мне жильё и предоставить личный транспорт, то я точно согласен.

Директор: Отлично. Я рад, что мы договорились. Ваши контакты у меня уже есть. Мой секретарь свяжется с Вами завтра и расскажет всё подробнее.

Кандидат на должность: Хорошо. Я понял. Приятно иметь с Вами дело, Анатолий Алексеевич.

Директор: И мне тоже, Дмитрий Владимирович.

Кандидат на должность: До свидания.

Директор: До свидания.

4. Совещание руководства строительной организации.

Директор: Здравствуйте! Я собрал Вас тут по поводу поиска нового подрядчика.

Главный инженер: А что случилось с предыдущим?

Инженер производственно-технического отдела: Их фирма обанкротилась.

Директор: Верно. Итак, я устроил конкурс. Вам на выбор представлено 5 фирм: «Арабтэк», «СетлСтрой», «О2», «Дмгрупп» и «Модус». Ознакомьтесь с их портфолио и давайте приступим к выбору.

Инженер-проектировщик: Я знаю одну хорошую фирму – «КЛГрупп».

Инженер производственно-технического отдела: Это фирма Ваших родственников. Давайте обойдёмся без кумовства.

Директор: Мы уже давно работаем вместе, и все нацелены на положительный результат, поэтому давайте опустим личную неприязнь, и решим данную проблему.

Инженер производственно-технического отдела: По той информации, что Вы нам предоставили, мне понравилась фирма «О2».

Инженер-проектировщик: Я слышал, что они часто срывают сроки строительства.

Директор: Так, значит, эту фирму вычёркиваем. Осталось 4. Давайте мы разберём, что для нас важно.

Инженер-проектировщик: Давайте выбирать из критерия экономичности. У какой фирмы цена подряда ниже средней?

Главный инженер: Я согласен с Вами. Финансовая сторона вопроса важна. Но мне кажется, что надёжность фирмы имеет куда большее значение.

Директор: И это верно.

Инженер производственно-технического отдела: У фирмы «Модус» отлично обстоят дела и с ценой, и со сроками, но они специализируются на монолитном строительстве. Нам нужны универсалы.

Директор: Остаётся «Арабтэк», «СетлСтрой» и «Дмгрупп».

Инженер-проектировщик: Фирма «Арабтэк» не предоставляет никаких гарантий. Сотрудничать с ними – как играть в лотерею.

Директор: Но у них хорошие отзывы.

Инженер производственно-технического отдела: Потому что те, кому не повезло, сидят в залах ожидания суда вместо того, чтобы писать отзывы на их сайте.

Директор: Хорошо. Дело близится к концу. Осталось 2 фирмы.

Главный инженер: «СетлСтрой» существует на рынке уже 15 лет, а «Дмгрупп» одновременно является производителем строительных материалов.

Инженер-проектировщик: То есть цена их будет ниже, но при этом качество не пострадает.

Инженер производственно-технического отдела: Да, и при этом у них отличные условия подряда, все гарантии, качество на высшем уровне. Думаю, выбор очевиден.

Директор: Да, это отличное предложение. Все согласны?

Главный инженер: Да.

Инженер-проектировщик: Безусловно. Это будет один из лучших контрактов, который мы заключим.

Инженер производственно-технического отдела: Это очень выгодно для фирмы.

Директор: Я рад, что мы решили этот вопрос. Всем спасибо. До встречи.

5. Деловая беседа. Участники беседы: *И.И. Иванов, глава станции Новотроицкой, заказчик проекта (далее – А); П.С. Семёнов, начальник участка строительной компании «Юг-стройград», исполнитель проекта (далее – Б).*

Предмет беседы: реконструкция муниципального стадиона станции Новотроицкой.

Б: Добрый день, Иван Иванович.

А: Здравствуйте, Пётр Сергеевич.

Б: Иван Иванович, я понимаю, что Вы – занятой человек, и постараюсь Вас не задерживать.

А: Хорошо. Присаживайтесь. Вы занимаетесь реконструкцией нашего муниципального стадиона. Какие работы уже выполнены?

Б: На сегодняшний день выполнены следующие работы: выровнена и засыпана песчано-гравийной смесью площадка под строительство трибун, выкопаны ямы для установки столбов и стоек, построены раздевалки.

А: Работы идут согласно намеченному сроку?

Б: Да, все работы производились согласно намеченному плану. Однако возникла проблема. В результате затяжных дождей произошло обрушение берега над рекой Егорлык в нескольких метрах от игрового поля. Поэтому руководство нашей компании приняло решение приостановить строительные работы, пока не будет решён вопрос по укреплению берега реки.

А: Какой выход из сложившейся ситуации Вы можете предложить?

Б: Сегодня я попросил о встрече, чтобы обсудить сложившуюся ситуацию и принять решение по данной проблеме.

А: Хорошо, давайте обсудим сложившуюся проблему.

Б: Наши эксперты прошли вдоль берега реки, пообщались с местными жителями и наметили несколько вариантов плана действий. Первый – установить вдоль берега металлические винтовые сваи.

А: Насколько быстро могут быть произведены данные работы?

Б: Работы можно произвести в короткий срок. Несколько дней понадобятся на установку свай и ещё максимум неделя на установку укрепляющего каркаса.

А: Какова стоимость данного вида работ?

Б: Данный вид работ один из самых дешёвых. Стоимость погонного метра колеблется в пределах 5000 рублей.

А: Мне почему-то кажется, что Вы не одобряете данный метод.

Б: Да, Вы правы, я противник данного метода.

А: Почему? Ведь налицо преимущества данного способа – быстрота и дешевизна.

Б: Дело в том, что для выполнения данных работ требуется использование тяжёлой техники, которая повредит покрытие игрового поля.

А: Конечно, я полностью с Вами согласен. Вы сказали, что есть ещё один способ укрепления берега реки. Расскажите о нём.

Б: Да, действительно, есть ещё один способ. Можно углубить русло реки, а затем подсыпать берег щебнем.

А: Каково Ваше мнение? Можем ли мы остановиться на данном способе?

Б: Думая, что да. Он быстр в исполнении, дешёв, но в то же время эффективен. Я бы посоветовал его Вам.

А: Я соглашусь с Вашими словами. На этом методе решения проблемы мы остановимся. Составляйте сметный расчёт и приступайте к работе.

Б: Хорошо. До свидания.

А: До свидания.

6. Диалог инженера и директора фирмы «ЮгСтрой».

Инженер: Здравствуйте. Мне была назначена деловая встреча.

Директор: Доброе утро, Виталий Викторович. Итак, Вы предоставили нам свой проект разработки железобетонных конструкций для будущего строительства здания. Верно?

Инженер: Да, я посылал на рассмотрение проект по внедрению новых технологий для разработки металлоконструкций.

Директор: Он вполне нас устраивает. Однако, согласны ли Вы с тем, что проект нуждается в доработке? Не все описанные Вами технологии обеспечивают полную надежность будущего здания, что не гарантирует безопасность людей. Я могу предложить Вам место инженера-технолога только в том случае, если все ошибки будут исправлены, и проект будет завершен.

Инженер: Разумеется, я уже приступил к совершенствованию данной работы.

Директор: Хорошо. Я бы хотел узнать о Вас немного больше. Образование, указанное Вами, нас устраивает. А опыт работы имеется?

Инженер: Естественно. Изначально я работал проектировщиком нестандартной оснастки и оборудования для нужд предприятия. Я провёл там 2 года и затем перешел в фирму, где работаю в данный момент инженером-технологом по раскрою металла.

Директор: Это интересно. А почему Вы недовольны своей работой?

Инженер: Должен признаться, зарплата там неплохая. Но рабочий график неудобен для меня. И мне часто приходится работать там сверхурочно. Кроме того, у вас отличная репутация, и я надеюсь приобрести больше возможностей и перспективу роста в вашей компании.

Директор: Мы собираемся заключить договор на длительный срок с сотрудником, который может с легкостью читать сборочные или иные чертежи, обеспечить надежное болтовое и сварное соединения. Инженер по металлоконструкции обязан знать и соблюдать нормативные требования охраны труда, коллективный договор и иные документы, которыми руководствуется наша строительная компания.

Инженер: Эти требования входят в мою компетенцию на занимаемой должности в компании «Пэра». Я владею локальными знаниями в этой сфере, умею проектировать и разрабатывать инженерные задачи.

Директор: А что Вы можете рассказать о Ваших положительных качествах?

Инженер: Я приступаю к работе вовремя, отличаюсь креативностью идей и готов постоянно совершенствовать свои навыки в процессе работы.

Директор: Это хорошие качества для любого сотрудника. Гарантируете ли Вы, что проект будет завершен и передан в наш отдел вовремя?

Инженер: Это в моих же интересах. Я буду упорно работать над ошибками.

Директор: Хорошо. Мы примем решение сразу же после того, как измененный проект поступит к нам. Если в нем не будет изъянов, и работа будет полностью соответствовать нормам безопасности, вы приступите к своим обязанностям в нашей компании.

Инженер: Что ж, Алексей Владимирович, большое спасибо. Было приятно побеседовать с Вами. До свидания.

Директор: С нетерпением буду ждать вашего извещения, был рад общению. До свидания.

7. Совещание в строительной компании. Р – руководитель, П1 – первый подчиненный, П2 – второй подчиненный.

Р: Спасибо, что собрались здесь так быстро. Давайте приступим к повестке дня, которую Вы видите на доске перед вами. Как Вы видите, у нас только два пункта для обсуждения

П1: Я бы хотел добавить кое-что еще к данному списку, если это возможно.

Р: К сожалению, время совещания ограничено, так как я улетаю в другой город в 11:00 на встречу. Может ли это подождать, пока я не вернусь из поездки?

П1: Конечно. Перенесем обсуждение проблемы на следующее собрание.

Р: Сначала я предлагаю обсудить реализацию одного нашего проекта. Как Вы знаете, в последнее время у нас очень много расходов, и у меня на данный момент есть прямое указание нашего директора рассмотреть вопрос о максимальном сокращении расходов. И, я бы хотел, чтобы каждый из вас подготовил отчет о возможных вариантах уменьшения расходов на закупку, поставку и выбор материалов в разрезе ваших отделов. Я понимаю, что экономия может привести к ухудшению гидроизолирующих свойств фундамента, но приказ есть приказ.

П2: Что касается другого нашего вопроса по поводу задержек доставки стройматериалов на площадку, с которыми мы сталкиваемся с некоторыми из наших поставщиков?

Р: Да, П2. У тебя есть идеи?

П2: Да, есть. Зимой многие логистические компании сталкиваются с проблемой климатических условий на дорогах. Я предлагаю воспользоваться услугами компаний, осуществляющих доставку по воздуху. Это идет в разрез с проблемой экономии, но мы не можем оправдываться перед клиентами.

Р: К сожалению, мне уже надо ехать. Я подумаю над этим в дороге, а остальные могут обсудить идею П2 здесь. Я соберу вас на совещание опять, когда вернусь. До свидания.

8. Деловая беседа между застройщиком (З) и менеджером по продажам строительных материалов (М).

М: Доброе утро! Приятно видеть вас снова, Виктор Петрович. Не хотите ли чашечку кофе?

З: Здравствуйте, Николай Алексеевич. Нет, спасибо большое, думаю, сразу приступим к обсуждению дела.

М: Да, конечно. Вы приехали, чтобы подписать новый контракт, не так ли?

З: Именно так. На будущий год.

М: Вас устраивают наши обычные условия поставок и платежей?

З: Да, вполне. В действительности я прибыл поговорить о ценах. Я хотел сказать, что торговые обороты в строительной отрасли нашей страны значительно уменьшились. Это

повлияло на цены на целый ряд строительных материалов. В подобной ситуации вполне естественно, что мы ожидаем от Вас пересмотра Ваших цен на асбест.

М: Боюсь, это недостаточная причина для нас, чтобы снизить имеющуюся цену.

З: Но смею ли я обратить Ваше внимание на тот факт, что мы хотим увеличить объемы закупок на несколько тысяч тонн, если Вы сможете предложить нам сниженные цены.

М: Боюсь, что мы будем не в состоянии организовать какие-нибудь дополнительные поставки в Ваш адрес. Мы планируем реализацию большого количества промышленных и домостроительных проектов. Кроме того, мы уже связаны контрактными отношениями с другими партнёрами. Учитывая все эти обстоятельства, мы можем предложить Вам такие же объемы, как в прошлом году.

З: Виктор Петрович, мы находимся с Вами в деловых отношениях уже длительное время. Также мы удвоили объем наших закупок в течение последних трех лет. Поэтому мы будем благодарны Вам, если с учетом всего этого Вы все же снизите цену.

М: Хорошо. Я думаю, мы могли бы уменьшить ее на 3%.

З: Благодарю, с Вами очень приятно сотрудничать. Я думаю, что это самое лучшее, что мы могли сегодня сделать. До свидания.

М: До свидания, Николай Алексеевич.

Задание 4. *Используйте речевые этикетные формулы делового разговора, чтобы решить следующие задачи:*

- Продемонстрируйте, что Вы заинтересованы в словах собеседника.
- Попросите предоставить Вам дополнительные пояснения и разъяснения.
- Подведите итоги, предложите вариант решения.
- Оцените ситуацию.
- Не согласитесь поддержать партнера в силу разногласий.
- Отложите решение вопроса на более поздний срок.
- Отклоните кандидатуру на вакантную должность.
- Одобрите позицию, занимаемую собеседником.
- Сумейте признаться в своей некомпетентности.
- Отклоните неоднозначное предложение.

Задание 5. *Внимательно прочитайте приведенные далее положения и остановитесь на тех, с которыми вы не согласны. Аргументируйте свое отношение.*

А. Старайтесь быть кратким, но не экономьте на необходимых фактах и аргументах.

В. Постоянно направляйте беседу по нужному руслу, не давайте собеседнику «увести» вас от темы.

С. Склоняя собеседника к своей точке зрения, говорите как можно больше, не давая возразить себе.

Д. Не давайте собеседнику делать вам замечания, которые, по мнению многих бизнесменов, затрудняют беседу.

Практическое занятие № 5.

Тема: Письменно-речевая профессиональная коммуникация: особенности составления официально-деловых документов

Цель: закрепить теоретические сведения по структуре и видам деловых писем, научиться грамотно и правильно оформлять структурные части деловых писем и их реквизиты.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения практического занятия, формируемые компетенции или их части.

В результате освоения темы обучающиеся приобретают:

знание правил ведения деловой переписки; принципов работы с официально-деловой и научно-технической документацией;

умение искать источники информации на русском языке; использовать информационно-коммуникационные технологии для поиска, обработки и представления информации; доступно, логично, ясно строить письменную речь, составлять и оформлять деловую и научно-техническую документацию;

владение особенностями стиля делового общения применительно к ситуации взаимодействия и правилами ведения деловой переписки; навыками составления официально-деловых и научно-технических документов.

Актуальность практического занятия: профессиональная коммуникация в любой сфере жизнедеятельности не возможна без документирования. Сфера строительства не является исключением: деловая переписка между организациями, служебные записки, протоколирование совещаний – неотъемлемая часть деятельности в данной отрасли. Таким образом, умения и навыки по составлению и оформлению официально-деловых документов представляются необходимой частью подготовки специалистов в области строительства.

Теоретическая часть

Деловая коммуникация пронизывает все виды деятельности организации, функционирующей на строительном рынке. Является важной составляющей взаимодействия подразделений, отделов; средством, с помощью которого повышается эффективность труда, увеличивается КПД, достигаются поставленные задачи, обеспечивается постоянный, устойчивый и, главное, практически мгновенный, благодаря автоматизированным системам унификации документации, контакт с деловыми партнерами, конкурирующими фирмами, потребителями, поставщиками, клиентами¹.

Деловое письмо – документ, который подготавливает заключение сделок, важные встречи, содержит служебную информацию, претензии, предложения и т. д. Таким образом, деловое письмо – письменный диалог юридических лиц, в котором решаются важнейшие вопросы экономико-плановой деятельности организации. Письмо должно *соответствовать конкретному типу письма* (письмо-запрос, ответное письмо, сопроводительное письмо и т.д.) Стиль и смысловое содержание деловой документации должны подчиняться следующим **требованиям**:

–точность изложения информации: текст не должен допускать двоякого толкования, каждое предложение должно быть однозначным;

–лаконичность передачи информации;

–использование языковых клише, облегчающих восприятие текста;

–нейтральный тон изложения.

Официально-деловая документация составляется и читается официальными лицами. Составители деловых документов *абстрагированы* от своей индивидуальности и выступают как представители той или иной организации. В связи с этим важна установка на *отсутствие экспрессивных языковых средств*².

По содержанию и назначению письма могут быть следующих типов.

Письмо-сообщение

ОАО «Кубаньэнерго» Сочинские электросети	Заместителю генерального директора по инвестиционной
---	---

¹ Казакова, О.А. Деловая коммуникация: учебное пособие / О.А. Казакова, А.Н. Серебренникова, Е.М. Филиппова; Томский политехнический университет. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2013. – С.81.

² Русский язык и культура речи. Семнадцать практических занятий / Е. В. Ганапольская, Т. Ю. Волошинова, Н. В. Анисина и др. / Под ред. Е. В. Ганапольской, А. В. Хохлова. – СПб.: Питер, 2006. – С. 246.

тел.: (861) 275-90-50, (861) 275-47-39

деятельности
ПАО «Кубаньэнерго»

от: 04.07.2017 № 090/113/1/1924

О предоставлении информации
публикаций в ЕИС в сфере закупок
за июнь 2017 года

Уважаемый Андрей Валерьевич!

Во исполнение Приказа от 11.10. 2016 № 909 «О ведении реестра договоров в Единой информационной системе в сфере закупок», направляю Вам информацию о размещенных договорах в Единой информационной системе в сфере закупок за июнь 2017 года филиалом ПАО «Кубаньэнерго» Сочинские электрические сети.

Приложение: на 3 л. В 1 экз.

Первый заместитель генерального
директора – директор филиала

(подпись)

Э.Г. Жданов

Сопроводительное письмо

Российская Федерация
Общество с ограниченной
ответственностью
«Телеком-Монтаж-Юг» (ООО «ТМЮ»)
ИНН 2308083966 КПП 231201001
350059, Краснодар,
ул. Новороссийская, 102, лит. "И"
www.tm-yug.ru info@tm-yug.ru
тел.: (861) 275-90-50
(861) 275-47-39

ОАО «Кубаньэнерго»
Сочинские электросети

От 05.03.15 № 199

На _____

№ _____

исполнительная документация

СОПРОВОДИТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО

По объекту: «Реконструкция РДП Сочинского ПЭС. Этап- Реконструкция кровли.
г. Сочи, ул.Конституции, 42».

Направляю в Ваш адрес подписанную исполнительную документацию по системам:

- Громкоговорящего оповещения -1экз.;
- Водоснабжение и канализация -1экз.;
- Электроснабжение -1 экз.;
- Отопление, вентиляция и кондиционирования-1 экз.;
- Структурированная кабельная система-1экз.;
- Автоматическая пожарная сигнализация и система оповещения людей о пожаре -

1экз.

Главный инженер
Д.Н.Гончаров

(подпись)

Исп. _____ Зяблова С.О.
8(861) 275 90 50 доб. 104

Гарантийное письмо

ООО ПМФ «Энергострой»

Первому заместителю генерального
директора – директору филиала
ПАО «Кубаньэнерго» Сочинские
электрические сети
Жданову Э. Г.

О гарантии выполнения работ

Уважаемый Эдуард Георгиевич!

ООО ПМФ «Энергострой» гарантирует выполнение работ по монтажу дополнительных гирлянд на ВЛ-110 кВ Туапсинский НПЗ-Туапсе тяговая(2-я цепь) по титулу «Строительство ПС-110\6 кВ «Туапсе-Терминал». Переустройство заходов ЛЭП 110 кВ на подстанции после предоставления отключения ВП в течение двух дней.

Генеральный директор
ООО ПМФ «Энергострой»

(подпись)

И. А. Коновалов

Письмо-просьба

Руководителю Инспекции ФНС
России №1
по г. Санкт-Петербургу
К.В. Ивановой
от ООО «Светотехника»
ИНН 7801125365, КПП
780101001

21 апреля 2008 года
г. Санкт-Петербург

Уведомление

18 апреля 2008 года мы получили требование о предоставлении документов №1265/2 от 18.04.08 в отношении компании ООО «Статус», с которой у нас были заключены договоры поставки в 2005 и 2006 годах. Перечень запрошенных документов за этот период, который согласно требованию мы должны предоставить не позднее 25 апреля, составляет более одной тысячи листов. В штате компании работают два бухгалтера, поэтому подготовить комплект запрашиваемых документов в срок, установленный в требовании, не представляется возможным.

На основании пункта 5 статьи 93.1 Налогового кодекса просим продлить срок подготовки документов, касающихся деятельности ООО «Статус», на семь рабочих дней. Все запрашиваемые документы обязуемся предоставить не позднее 7 мая.

Генеральный директор

Конаков

А.С. Конаков

Главный бухгалтер

Сверикова

К.Л. Сверикова

Оферта (письмо-предложение)

ООО «Горэлитстрой»
г. Москва, 101576,
Измайловский проезд, д.144,
стр.2

Директору ООО
«МонтажспецЮг»
Середкину И.В.

Исх.№ 18/97
от 01.11.2017 г.

о сотрудничестве

Уважаемый Игорь Викторович!

Хотим предложить Вам сотрудничество с ООО «Горэлитстрой» в качестве представителя в вашем регионе. Мы гарантируем Вам интересную работу и высокий доход. Наше предложение включает в себя: краткий курс специального обучения с предоставлением специальной литературы, индивидуальный подход к клиентам за счет большого количества разнообразных предложений, акций и скидок, помощь с продвижением на рынке. Лично Вам гарантируем высокий «агентский» процент, а также приобретение нашей продукции на более интересных условиях.

Получить более подробную информацию Вы можете, позвонив по телефону 8(049)-788-65-65 – начальник отдела по развитию регионов Овчаров П.Т.

С уважением,
Директор ООО «Горэлитстрой»

(подпись)

Р. Е. Горбачев

Письмо-напоминание

ЗАО «СтрахИнвест»
190000, Санкт-Петербург,
Зелёный пер. д.# 13.
Тел. 812100-0000,
Факс 812100-0000,
e-mail: secretar@aaa.ru

Генеральному директору
ООО «Стройком»
Ольшанскому И.И.

21 декабря 2017 №54

Об исполнении обязательств

Уважаемый Игорь Иванович!

Напоминаем вам, что 10.12.2017 истекает срок выполнения обязательств по договору подряда от 30.12.2017 №013 (далее – Договор подряда). В рамках исполнения договора подряда, прошу вас:

- сообщить статус выполнения работ договора подряда с указанием платёжных сроков завершения работ - срок 20.12.2017;
- предоставить всю необходимую документацию – срок 22.12.2017.

Приложение 1: Перечень учётной документации на 3л. в 1 экз.

Директор ЗАО «СтрахИнвест»

(подпись)

С.С.Степанов

Письмо-запрос

ООО «Домостроитель»
г. Невинномысск, ул. Мирная, д. 13, оф. 85
тел. 89187561375

Директору
ООО «СпецТех»
Крутилову Р.П.

14.12.17 г. №15

Ответ на письмо-запрос
№17 от 10.12.2017 г.

Уважаемый Ринат Павлович!

Наши организации сотрудничают в течение нескольких лет. В целях расширения сотрудничества и увеличения закупок Вашей продукции запрашиваем расширенный каталог с ценами на аренду спецтехники.

Заранее благодарны.

С уважением, директор ООО «Домостроитель» (подпись) Е.О. Жигалкин

Письмо-приглашение

ООО ПМФ «Энергострой»

Директору Инженерного института
Северо-Кавказского федерального
университета
Кононову Ю.Г.

21 марта 2018 № 13

О приглашении на выставку-семинар

Зам. директора по воспитательной
работе
Сонниковой А.Т.
обеспечить участие студентов
в семинаре-дискуссии 20.04.18
Кононов Ю.Г. 29.03.18

Уважаемый Юрий Григорьевич!

ООО ПМФ «Энергострой» в рамках ежегодной Всероссийской выставки «Инновационные технологии и оборудование в сфере строительства и энергетики» приглашает Вас принять участие в семинаре-дискуссии «Инженерное обеспечение объектов строительства».

С уважением,
Зам. директора по организационным
вопросам ООО ПМФ «Энергострой» (подпись)
И.Д. Озеров

Рекламация (письмо-претензия)

ООО «Ювентус»
354022, г. Кисловодск

Директору ОАО «Комплектстрой»

пр. Космонавтов, 62
Тел. 72-11-24

Промстройбанк
Р/с 01152768...
05.08.04 N 596

г-же Поповой П. О..
193155, Санкт-Петербург
Комендантский пр., 18

Гл.бухгалтеру перечислить на р/с
ООО «Гром» 50 000 рублей до
25.08.04
Ахромеева 07.08.04

О возмещении убытков

Уважаемая Полина Олеговна!

При эксплуатации оборудования, купленного на Вашем предприятии (коммерческий контракт 65/3 от 01.07.17), обнаружены технические недостатки, устранение которых обошлось нашему предприятию в 100000 рублей. Недостатки были выявлены в присутствии представителя Вашего предприятия г-на Некрасова Р.Т. (акт от 05.08.17 № 36). На основании изложенного просим в течение 20 банковских дней (согласно контракту) перечислить указанную сумму на наш расчетный счет.

Приложение: акт № 36.

С уважением,

Коммерческий директор
Петров

(подпись)

Н. П.

Главный бухгалтер

(подпись)

А.С. Громушкина

Письмо-подтверждение

Глава Администрации
Хостинского района г. Сочи
Яшнов И. Н.

ФИЛИАЛ ОАО «КУБАНЬЭНЕРГО»
СОЧИНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ
СЕТИ

Россия 354000 Краснодарский край,
г. Сочи. Ул. Конституции, 42
Тел. (862) 269-03-59. Факс: (862) 261-
60-71

e-mail: telet@elsetisochi.ru.
www.kubanenergo.ru

Жданову Э.Г.

Об оказании содействия

Уважаемый Эдуард Георгиевич!

В ответ на Ваше письмо о расширении просек ВЛ-110 кВ Хостинского района для безаварийного энергоснабжения на период проведения Кубка Конфедерации на территории Хостинского района ПАО «Кубаньэнерго» подтверждаем оказание содействия при выполнении работ по спилу и уборке древесины (временное перекрытие дорог).

С уважением,

Глава Администрации
Хостинского района г. Сочи

(подпись)

И.Н. Яшнов

С.Р. Ветров
(862) 269-03-82

Письмо-благодарность

ООО «Татнефть-
НИЖНЕКАМСКНЕФТЕХИМ-ОЙЛ»
423574 Г.Нижнекамск-4 д/л -60
Тел:88555 471300
Факс: 88555 471365
e-mail: root@tatoil.ru

ОАО Банк «Зенит»
г.Альметьевск , ИНН-16510273
р/с 40702810110010000024
БНК 049202896,к/с 301018100008
Директору
ООО«СервисМонтажИнтеграция»
Вильдакову З.Г.

факс 8(8432) 923948
№ иск. 14.06
от 28.03.2016 г.

Благодарность

Уважаемый Загир Михайлович!

Выражаем благодарность предприятию ООО «СервисМонтажИнтеграция» за выполнение пусконаладочных работ в здании кампаундирования тит.3, щита управления 2Щ (панель 1-4,6-9) в здании олигометризации тит.А4, а также за техническую помощь, оказанную специалистам фирмы "ИСЕА" (Франция) при проведении пусконаладочных работ гидрирования тит.1В мощностью 110 кВт.

Надеемся на дальнейшее плодотворное сотрудничество.

С уважением,

Исполнительный директор	(подпись)
М.А.Делицов	
Главный энергетик	(подпись)
А.В.Исаев	

Письмо-ответ

ООО «Д и Д»
Ул. Мирная д.13 оф. 85
Тел. 8917 7561375

Директору
ООО «Свисток»
Крутилову Р.П.

14.12.17 г. №15

Ответ на письмо-запрос
№1 от 10.12.2017 г.

Уважаемый Ринат Павлович!

Вы прислали нам запрос на прайс на нашу продукцию – документ в приложении. Также сообщаем вам о том, что на сегодняшний день нет никаких акций, снижающих цену товара, но мы можем договориться с вами о скидках в индивидуальном порядке (размер скидки зависит от приобретаемого объема товара).

С уважением, директор ООО «Д и Д» (подпись)
Клепиков А.Г

Текст должен быть 1) лаконичным, 2) последовательным, 3) убедительным, 4) корректным³.

Текст любого письма состоит из следующих частей: 1) обращения, 2) вводной части, 3) основной части, 4) заключения.



Рис. 5 – Схема делового письма

Каждая структурная часть делового письма имеет реквизиты⁴ (см. табл. 10).

Таблица

Перечень возможных реквизитов делового письма

³ Русский язык и культура речи. Семнадцать практических занятий / Е. В. Ганапольская, Т. Ю. Волошинова, Н. В. Анисина и др. / Под ред. Е. В. Ганапольской, А. В. Хохлова. – СПб.: Питер, 2006. – С. 260-261

⁴ Там же. С. 261-263.

Структурные части делового письма	Перечень возможных реквизитов отправителя
Возможные (зависит от организации и ее статуса) реквизиты адресанта (отправителя)	1. Государственный герб Российской Федерации. 2. Эмблема организации. 3. Наименование организации. 4. Вид акционирования. 5. Почтовый адрес. 6. Номера телефонов. 7. Номера факсов. 8. Счета в банке. 9. Адрес электронной почты. 10. Номер лицензии. 11. Дата выдачи лицензии.
Перечень реквизитов адресата (получателя)	1. Наименование организации в им. падеже. 2. Название структурного подразделения в им.падеже. 3. Должность. 4. Фамилия и инициалы. 5. Почтовый адрес получателя.
Заголовочная часть – краткое содержание документа (отвечает на вопросы о ком? о чем?).	1. Дата составления письма (три пары арабских цифр или словесно-цифровой способ). 2. Регистрационный номер. 3. Ссылка на дату документа, на который дается ответ, если письмо является таковым. 4. Заголовок к тексту.
Перечень реквизитов резолюции руководителя	1. Фамилия исполнителя. 2. Содержание поручения (конкретные действия). 3. Срок исполнения. 4. Подпись руководителя и дата подписания.
Подписи составителей письма	1. Наименование должности лица, подписывающего письмо. 2. Личная подпись. 3. Расшифровку подписи (инициалы проставляются перед фамилией).

Таблица

Структурная схема и речевые клише делового письма⁵

Структура текста	Речевые конструкции	
1. Обращение Используется стандартное обращение (должность, фамилия, имя, отчество) Возможно использование прилагательных	<i>Уважаемый (многоуважаемый, высокоуважаемый (к высокопоставленным чиновникам))</i>	господин Иванов! господин директор!
Если не предполагается конкретное лицо, обращение можно опустить	<i>Дорогой (к хорошо знакомому адресату)</i> <i>Уважаемые</i>	Пауль! господа! дамы и

⁵ Там же. С. 264

		господа! коллеги!
2. Вводная часть Излагается повод для письма	В связи с... Согласно контракту от 21.01.18 № 15/10... нами рассмотрены Ваши предложения	
3. Основная часть Формулируется главная цель письма: сообщение; предложение; отказ; ответ; запрос; просьба; гарантия; напоминание; приглашение; благодарность; рекламация. Суть дела излагается от первого лица в ед.ч. или мн.ч., а также от третьего лица. Необходимо четкое деление на абзацы (абзац – замкнутая смысловая единица)	Рады сообщить Вам... Информировать Вас о том, что... Извещаю, что... Ставлю Вас в известность, что... Сообщаю Вам, что... Имеем честь предложить Вам... К сожалению, мы не можем принять... Компания не может принять Ваши условия... Со своей стороны, хотели бы попросить Вас... Просим рассмотреть вопрос/ подтвердить заказ/ сообщить о решении... Прошу ответить... Просим выслать... Направляем Вам... Высылаем Вам... Напоминаем Вам... Подтверждаю, что...	
4. Заключение Выражается надежда на ответ, на положительное решение вопроса, выражается признательность, пожелание, чтобы переписка была продолжена и т. п.	Надеемся получить ответ в ближайшее время... Просим ответить в двухнедельный срок... Ожидаем Вашего согласия... Выражаем надежду (надеемся) на дальнейшее сотрудничество (продолжение нашего сотрудничества) ... Заранее благодарны... Искренне Ваш... С уважением...	

Заявление – документ, содержащий просьбу, предложение или жалобу какого-либо лица, адресованный организации или должностному лицу учреждения.

Структура заявления⁶:

–Наименование адресата – должность, инициалы, фамилия (в дательном падеже).

–Фамилия, инициалы подавшего заявление (в родительном, падеже). Если заявление пишется на имя работника той же организации, к которой относится автор заявления, то последний должен указать свою должность после фамилии и инициалов, а если заявление адресовано в какую-либо иную организацию, то подающий заявление указывает свой адрес (знаки препинания в деловой документации ставятся в соответствии с правилами

⁶ ГОСТР6-30-02. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. – М., 2002.)

русской пунктуации. Обратите внимание на выделение запятыми обособленных определений и приложений).

–Заголовочная часть (наименование документа пишется в середине листа с заглавной буквы).

–Текст заявления.

–Опись прилагаемых документов.

–Подпись заявителя (внизу справа).

–Дата подачи заявления (ниже подписи и слева листа, число и год пишутся цифрами, а месяц словами).

Объяснительная записка – документ, содержащий объяснение причин какого-либо нарушения в производственном процессе.

Структура объяснительной записки

–Наименование адресата (руководитель организации, подразделения).

–Фамилия, инициалы, должность работника, пишущего объяснительную записку.

–**Заголовочная** часть (наименование документа пишется посередине листа с заглавной буквы).

–Текст объяснительной записки.

–Опись прилагаемых документов.

–Подпись (внизу справа).

–Дата написания объяснительной записки (ниже подписи и слева листа, число и год пишутся цифрами, а месяц словами).

Расписка – официальный документ, удостоверяющий получение чего-либо (денег, документов, ценных вещей и т. п.), заверенный подписью получателя.

Структура расписки

–Наименование документа (в центре, с заглавной буквы).

–Фамилия, имя, отчество, должность лица, дающего расписку.

–Наименование учреждения, предприятия или лица, от которого получено что-либо.

–Точное наименование полученного с указанием количества или суммы (количество и сумма пишутся сначала цифрами, затем в скобках прописью).

–Подпись получателя (справа).

–Дата составления расписки (слева).

Если расписка имеет особо важное значение, то подпись лица, давшего расписку, заверяется в учреждении или у нотариуса⁷.

Вопрос и задания

Задание 1. Прочитайте перечень ситуаций деловой коммуникации. Выберите, какой из перечисленных типов письма необходим в каждой из этих ситуаций.

1. Какое письмо направит вам деловой партнер, если вы не подтвердили получение его письма?

2. Вашему предприятию необходимо получить каталог керамической плитки. Какое письмо следует направить в соответствующую торговую фирму?

3. В университете планируют провести научную конференцию на тему «Современные строительные материалы». Какие письма рассылает оргкомитет?

4. Предприятие отправляет партию тяжелой строительной техники (экскаватор, бульдозер, бетононасос и др.). Какие письма обязательно прилагаются к ней?

5. На вашем предприятии сломался недавно приобретенный отбойный молоток. Какое письмо нужно направить на предприятие-изготовитель?

⁷ Русский язык и культура речи. Семнадцать практических занятий / Е. В. Ганапольская, Т. Ю. Волошинова, Н. В. Анисина и др. / Под ред. Е. В. Ганапольской, А. В. Хохлова. – СПб.: Питер, 2006. – С. 246-254.

Задание 2. Прочитайте перечень реквизитов адресата и ознакомьтесь с образцами адресов получателя 1, 2, 3. Укажите, каких частей не хватает в каждом из образцов. Оформите адрес своего университета или организации, где работают ваши друзья, родственники. Используйте все реквизиты адресата (получателя).

Образец 1 ОАО «Экстрим» Отдел дизайна Главному дизайнеру Авдееву С.П.	Образец 2 Главному инженеру ЗАО «Стройполимер» Г-ну Захарченко М.Ю.	Образец 3 Директору ООО «Инвест-проект» Господину Акчурина А.Д. 355023, Ставрополь, ул. Тухачевского, 56, офис 24
--	---	---

Задание 3. Прочитайте перечень реквизитов резолюции руководителя и ознакомьтесь с образцами резолюций 1, 2, 3. Укажите, каких частей не хватает в каждом из образцов.

Образец 1 Петряковой А.Р. Срочно ответить на письмо... До 05.03.17	Образец 2 Самойлову К.Б. Выслать дополнительную партию изделий Градов. 05.05.18	Образец 3 Голубеву В. В. Согласовать дату отъезда до 08.08.18. Никитин
---	---	---

Задание 4. Прочитайте образец текста делового письма-ответа. Найдите языковые клише и подчеркните их.

Директору ООО «НПО Электрострой» «Стройтехмонтаж» П.С. Сироткину Краснодарский край, 530002, Ивановская область, Конституции, 421 г.Иваново, ул. Комсомольская, д.17, оф. 2 Тел. (862) 269-03-59. Факс: (862)261-60-71 Ответ на письмо-запрос №1 от 10.02.2018 г. Уважаемый господин директор! Мы благодарим за Ваш запрос от 10.02.2018 г. относительно монтажа системы теплоснабжения. С удовольствием предлагаем Вам информацию по интересующему Вас вопросу. Цена. Общая цена комплектующих и работы по монтажу составляет... (указывается сумма). Доставка. Доставка осуществляется силами нашей организации в течение одного месяца. Срок действия. Наше предложение действительно в течение 6 месяцев со дня отправления данного письма. Оплата должна быть произведена по безналичному расчету через филиал банка (реквизиты банка указываются) не позднее 15 дней после выставления счета-фактуры. Благодарим Вас за внимание к продукции нашей компании, надеемся на дальнейшее сотрудничество.	ОАО Россия, 354000, г. Сочи. ул.
---	--

Задание 5. Составьте и запишите текст письма-приглашения (например, на выставку-ярмарку, конференцию или семинар).

Задание 6. Прочитайте деловое письмо-рекламацию (претензию). Выделите в нем структурные части, назовите их и подпишите.

ФИЛИАЛ ОАО «КУБАНЬЭНЕРГО»
СОЧИНСКИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКИЕ СЕТИ
Россия, 354000, Краснодарский край,
г. Сочи, ул. Конституции, 421
Тел. (862) 269-03-59. Факс: (862)261-60-71
e-mail: telet@elsetisochi.ru.

www.kubanenergo.ru

РОССЕТИ

от__14.06.2017г.__

№__327/44__

Директору
ООО «НПО Электрострой»
П.С. Сироткину
530002, Ивановская область
г.Иваново, ул. Комсомольская,
д.17, оф. 2

О направлении претензии

8 ноября 2016 года между ПАО «Кубаньэнерго» (далее – Заказчик) и ООО «НПО Электрострой» (далее – Подрядчик) заключен договор подряда №648 (далее – договор) на выполнение проектно-изыскательских работ по объекту «Реконструкция КВЛ 110 кВ ПС «Бочаров ручей» - ПС «Сочи» (участок: КЛ ПС «Бочаров ручей» - опора №46а) от соединительной транспозиционной муфты №4 до соединительной муфты №5»

Согласно п. 2.2 Договора срок завершения выполнения работ – 14 декабря 2016 года.

В соответствии с пунктом 1.3 Договора, результатом работ является Проектно-сметная документация, разработанная в соответствии с Техническим заданием, согласованная с Заказчиком, органами государственного контроля и надзора, другими заинтересованными организациями, и получившая положительное заключение экспертизы проектно-сметной документации.

По состоянию на 31 мая 2017 года работы по проектно-сметной документации не завершены, просрочка составляет 168 дней.

Согласно п. 8.2 Договора за несоблюдение срока окончания всех работ и сдачи результатов работ Подрядчик уплачивает пеню в размере 0,2% от цены Договора за каждый день просрочки от фактического исполнения обязательств.

Следовательно, за нарушение договорных обязательств неустойка составляет 1 062 566,4 (Один миллион шестьдесят две тысячи пятьсот шестьдесят шесть) рублей 40 коп.

Согласно статьям 309, 310 ГК РФ, обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований – в соответствии с обычаями делового оборота или иными предъявленными требованиями. Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускается.

На основании вышеизложенного, в рамках досудебного урегулирования возникших разногласий требую произвести оплату пени в размере 493 334,4 (Четыреста девяносто три тысячи триста тридцать четыре) рубля 40 коп на расчетный счет ПАО «Кубаньэнерго» в течение 20 (двадцати) рабочих дней со дня направления претензии.

В случае неисполнения указанных требований в установленный срок, ПАО «Кубаньэнерго» будет вынуждено обратиться в Третейский суд при Некоммерческом партнерстве «Объединение организаций, осуществляющих строительство, реконструкцию и капитальный ремонт энергетических объектов, сетей и подстанций «ЭНЕРГОСТРОЙ» с

исковым заявлением о взыскании пени и судебных расходов.

Первый заместитель генерального
директора- директор филиала
Жданов

Э.Г.

Задание 7. Определите тип деловых писем. Найдите ошибки в данных деловых письмах.

1.

ООО «ССК»
35508, г. Ставрополь
Пр. Ленина, 88
Тел. 38-77-84
e-mail: consarm@mail.ru

Директору ООО «КонсАрм»
Лукьянову А.С.
350006, г. Краснодар
ул. Весенняя, 25

Сбербанк
Р/С 34583868
27.11.17 №848

Зам. директора ООО
«КонсАрм»
Карпатовой Е.М.

О предоставлении финансового отчета

Уважаемый Александр Сергеевич

В связи с проверкой налоговыми органами нашей фирмы, просим предоставить нам финансовый отчет о нашей совместной деятельности за 2016 год. Надеемся получить отчет в ближайшее время.

С уважением
Коммерческий директор ООО «ССК» _____ (Сишкова Л. Ю.)

27.11.17

ООО «КонсАрм»
350006, г. Краснодар
Ул. Весенняя, 25
Тел. 32-44-68
e-mail: consarm@mail.ru

Сишковой Л.Ю.
355008, г. Ставрополь
пр. Ленина, 88
e-mail: sskgroup@mail.ru

02.12.17 №1020

Лариса Юрьевна!

В ответ на Ваше письмо от 27.11.2017 г. О предоставлении финансового отчета за 2016 год, прилагаем к данному письму копию отчета, заверенную в отделе бухгалтерии. Всегда рады сотрудничать с Вами!

Директор ООО «КонсАрм» _____ (А.С. Лукьянов)

Зам. директора _____ (Е.М. Карпатова)

ООО «ССК»

Директору ООО «КонсАрм»
Лукьянову А.С.

e-mail: sskgroup@mail.ru

Сбербанк
Р/С 34583868

03.12.17 №850

350006, г. Краснодар
ул. Весенняя, 25
e-mail: consarm@mail.ru

напомнить главам отделов до 5.12.17

Лукьянов А.С. _____ 4.12.17

О проведении выставки

Уважаемый Александр Сергеевич!

Напоминаем Вам, что до выставок современных строительных материалов осталось 3 дня. Просим еще раз подтвердить Ваше участие!
Надеемся получить ответ как можно быстрее!

С уважением
Директор ООО «ССК» _____ (Э.К. Толмакаева)
Зам. директора ООО «ССК» _____ (А.В. Вершов)

03.12.17 г.

ООО «КонсАрма»
350006, г. Краснодар
ул. Весенняя, 25
Тел. 32-44-68
e-mail: consarm@mail.ru

Директору ООО «ССК»
Э. К.Толмакаевой
355008, г. Ставрополь
пр. Ленина, 88
e-mail: sskgroup@mail.ru

О проведении выставки

Благодарим Вас за приглашение поучаствовать в Вашей выставке современных строительных материалов.

Мы с удовольствием примем участие!
Всегда рады сотрудничеству с Вами!

С уважением
Лукьянов) (А.С.

04.12.17 г.

2.

ООО «Строй Комплект бетон»
355008, г. Ставрополя
ул. Селекционная, 5 В
Тел.: 22-55-77
Email: rimma_iskandarova@indox.ru

Зам. директора «Аврора»
Рязанцеву С.А.
Email: n_diana@mail.ru

Уважаемый Рязанцев Сергей! Прошу предоставить возможность направления строительства ЗАО "Аврора" А. П. Постилкова, работающего по совместительству в ООО "Строй Комплект бетон", в однодневную служебную командировку 1 декабря 2017 года на выставку "MosBuild 2017".

С Уважением
Директор "Строй Комплект бетон" (подпись)

(К.Л. Щетинкин)

ООО «Строй Комплект бетон»
355008, г. Ставрополь,
ул. Селекционная, 5 В
Тел.: 22-55-77
Email: rimma_iskandarova@indox.ru

Зам. директора ЗАО «Аврора»
355000, с. Кочубеевское
ул. Титова, 8 А
Email: iskan_diana@mail.ru

27.11.17 №467

Уважаемый Рязанцев Сергей!

Ваша просьба разработать проектно-сметную документацию на строительство жилого дома в с. Кочубеевском рассмотрена. В связи с высокой загруженностью в настоящее время принять Ваш заказ не имеем возможности. Можем принять Ваш заказ на 1 квартал 2018 года.

(подпись)

(К.Л. Щетинкин)

01 декабря 2017 г.

ООО «Строй Комплект бетон»
355008, г. Ставрополь,
ул. Селекционная, 5 В
Тел.: 22-55-77
Email: rimma_iskandarova@indox.ru

Зам. директора ЗАО «Аврора»
Рязанцеву С.А.
355000, с. Кочубеевское
ул. Титова, 8 А
Email: iskan_diana@mail.ru

Альфабанк
Р/с 12170112

Напоминание о предоплате

Дмитриенко Д.В. 27.11.17 г.

Уважаемый Рязанцев Сергей!

В соответствии с заключенным между ООО «Строй Комплект бетон» и ЗАО «Аврора» договором №234 от 02.11.2017 г. ЗАО «Аврора» обязалась произвести предоплату в размере 100000 руб. в течение 10 календарных дней с момента заключения договора. В рамках договора ООО «Строй Комплект бетон» обязуется произвести закупку комплектующих для производства оборудования после получения предоплаты.

Информируем Вас, что на 27.11.2017 г. оплата не произведена и производство оборудования не начато, что влечет за собой срыв сроков сдачи объекта в эксплуатацию.

Прошу Вас произвести предоплату по договору в кратчайшие сроки.

С уважением
Директор «Строй Комплект бетон» (подпись)

(К.Л. Щетинкин)

27 ноября 2017 г.

Зам. директора ЗАО «Аврора»
Рязанцеву С.А.
355000, с. Кочубеевское
ул. Титова, 8 А
Email: iskan_diana@mail.ru

Тел.: 22-55-77
Email: rimma_iskandarova@indox.ru

Р/с 12170112
27.11.17 №467

Благодарность за оперативность
в проведении ремонтно-строительных работ

Уважаемый Рязанцев Сергей!

Руководство выставочного центра «Science» благодарит Вас за оперативность в проведении ремонтно-строительных работ.

Результат нашего сотрудничества нас полностью устраивает, и в будущем, если возникнет необходимость в ремонте, строительных работах или реконструкции объектов, мы будем обращаться только в Вашу компанию.

С уважением
Директор "Строй Комплект бетон" (подпись)

27.11.2017 г.

3.

ЗАО «Трест»
г. Санкт-Петербург, 190050
Лиговский пр., д. 6
Тел.: 310-56-28
E-mail: trest@gmail.com

Директору
Выставочного центра
«Экспо-Бизнес»
Страхову Ю.В.
Москва, 110020, ул.
Востякова, 18

12.02.17 г.

Уважаемый Юрий Викторович!

Ознакомившись с рекламой и программой работы Вашего выставочного центра от 15.11.17 г., направляем Вам заявку на участие в весенней экспозиции центра.

Просим включить наше предприятие в число участников выставки.

С уважением, (подпись)

ЗАО «Трест»
г. Санкт-Петербург, 190050
Лиговский пр. д. 6

Степанову М.В.
г. Ростов на Дону. 344000
ул. Промышленная, 8

Тел.: 310-56-28
E-mail: trest@gmail.com

15.12.17 г.

Мы ознакомились с Вашим коммерческим предложением от 11.12.17 г. Предложение нас очень заинтересовало, в связи с чем мы бы хотели получить более подробную информацию о ценах на всю Вашу продукцию. В связи с этим просим выслать прайс-лист на продукцию.

Выражаем надежду на дальнейшее сотрудничество.

С уважением,

(подпись)

Л.В.Корин.

ООО «Металлтрейд»
г. Ростов-на-Дону,
344000, ул. Промышленная, 8

Директору ЗАО «Трест»
Корину Л.В
г. Санкт-Петербург, 190050,
Московский пр., д. 6

от 10.12.17 г.

О выполнении условий договора

Леонид Викторович!

Напоминаем Вам, что в соответствии с заключенным между ООО «Металлтрейд» и ЗАО «Трест» договором №234 от 02.12.2016, ЗАО «Трест» обязалось произвести предоплату в размере 200000 рублей в течение 10 календарных дней с момента заключения договора. В рамках Договора ООО «Металлтрейд» обязуется произвести закупку нержавеющей стали SUS316Ti для производства бесшовных труб.

Информируем Вас, что на 12.01.17 г. оплата не произведена и производство труб не начато, что влечет за собой срыв сроков сдачи объекта в эксплуатацию.

Прошу Вас произвести предоплату по Договору в кратчайшие сроки.

С уважением,

Директор

(подпись)

М.В.

Степанов

ЗАО «Трест»
г. Санкт-Петербург, 190050,
Лиговский пр., д. 6
Тел.: 310-56-28
E-mail: trest@gmail.com

Директору
ООО «Металлтрейд»
М. В.Степанову
г. Ростов-на-Дону,
344000, ул. Промышленная, 8

Уважаемый Михаил Викторович!

ЗАО «Трест» выражает Вам искреннюю благодарность и глубокую признательность за плодотворное сотрудничество в уходящем 2017 году.

Мы верим в сохранение сложившихся деловых и дружеских отношений, надеемся на дальнейшее взаимовыгодное сотрудничество в 2018 году. Желаем успешного развития и достижения новых вершин в бизнесе.

С уважением,
ЗАО «Трест»

(подпись)

Корин Л. В.

Задание 8. Составьте деловые письма, соответствующие ситуациям деловой коммуникации, приведенным в задании 1 Практического занятия «Деловые письма: структура, виды, реквизиты, речевые клише».

Задание 9. Составьте и напишите деловому партнеру⁸.

1. Письмо-просьбу, используя все реквизиты делового письма. С содержанием данного письма согласуется употребление ключевого глагола «просить». В тексте возможна стандартная формула мотивации «В целях ознакомления с...».

2. Письмо-ответ. С содержанием данного письма согласуется употребление ключевой формулы «В ответ на Ваше письмо от...». Если вы не можете выполнить просьбу, употребите вводное слово «к сожалению», что является предельной возможностью выражения эмоции в деловой документации.

3. Письмо-приглашение. Текст письма может начинаться так: «Приглашаем Вас принять участие в работе семинара (в выставке)...». Далее следует указать время и место проведения, программу мероприятия приложить к письму.

4. Письмо-напоминание. Ключевым словом в тексте такого письма будет глагол «напоминать». Текст письма можно начать с фразы «Напоминаем Вам, что до семинара (выставки, съезда) остается 2 недели (1 месяц, 5 дней). Просим по каналам быстрой связи еще раз подтвердить Ваше участие».

5. Письмо-благодарность. Основа такого письма может быть следующей: «Благодарим Вас за приглашение участвовать в работе Вашего семинара, а также за присланную Вами программу...».

Задание 10. Укажите, какие документы необходимо написать следующих ситуациях.

- Вы нарушили распоряжение директора института.
- Вы получили во временное пользование дорогостоящую технику.
- Вам необходимо досрочно сдать экзамены.
- Вы хотите перевестись с одного направления на другое.
- Вам необходимо, чтобы вашу премию получил ваш коллега.
- Вы не успели вовремя подготовить необходимую вашему руководству документацию.
- Вы не можете получить премию, так как уезжаете на каникулы.
- На время летней практики вы берете на кафедре ноутбук.

Задание 11. Укажите, какой тип документа вы будете использовать в следующих случаях.

1. Вы опоздали на работу.
2. Вы не пришли на экзамен.
3. Вам нужно сдать зачет раньше официально назначенного срока.

⁸ Русский язык и культура речи. Семнадцать практических занятий / Е. В. Ганапольская, Т. Ю. Волошинова, Н. В. Анисина и др. / Под ред. Е. В. Ганапольской, А. В. Хохлова. – СПб.: Питер, 2006. – С. 260.

4. Вы не можете прийти на работу в ближайшие три дня, так как вы женитесь (выходите замуж).
5. Вы получили два ноутбука в студенческом совете для проведения презентации.
6. Вы не можете получить пластиковую стипендиальную карту и разрешаете получить ее другому человеку.
7. Ваши родственники просят вас помочь им в покупке дачи.
8. Ваш друг разрешает вам управлять его машиной.

Задание 12. Прочитайте образцы заявлений. Определите, из каких элементов (реквизитов) состоит текст заявления.

заявление. Прошу принять меня на работу с 05.08.2017 г. на должность главного специалиста отдела кадров. А. В. Васильев 2 августа 2017 г.	Ректору Медицинской академии проф. Н. Н. Николаевой Васильева А. В., проживающего по адресу: 355042, г. Ставрополь, ул. Доваторцев, д.105, кв.61
--	--

заявление. Прошу предоставить мне академический отпуск сроком на 1 год с 01.09.2019 г. на основании справки №5432 от 15.08.2019 г., выданной ГМУЗ г. Ставрополя поликлиникой №6. Справка прилагается. О.С. Иванцова 29.07.2019 г.	Директору Инженерного института СКФУ проф. Кононову Ю.Г. Иванцовой О.С.
--	---

Задание 13. Прочитайте список типичных языковых конструкций, используемых при написании заявлений. Составьте и запишите предложения с каждой из предложенных конструкций.

Таблица

Типичные языковые конструкции заявления	
Конструкция	Пример употребления
Ввиду (чего)	Ввиду срочного отъезда из города.
В силу (чего)	В силу отсутствия средств
Вследствие (чего)	Вследствие изменения расписания
За неимением (чего)	За неимением средств на покупку мультимедийного оборудования
По причине (чего)	По причине болезни
Согласно (чему)	Согласно утвержденному плану
В связи с (чем)	В связи с отсутствием
Благодаря (чему)	Благодаря помощи коллег
За недостатком (чего)	За недостатком средств

Задание 14. Отредактируйте фрагменты заявлений, используя языковые конструкции из таблицы.

Образец. В связи с тем, что я должен срочно уехать в Москву... – В связи со срочным отъездом в Москву...

Из-за того что я должен срочно уехать на родину.

В силу того что у меня нет достаточного количества денег.

Вследствие того что изменилось расписание движения поездов.

Из-за того что я не имею денег на покупку билетов на самолет.

Так как я болел в течение целого семестра.

Вследствие того что я опоздал на вокзал.

Поскольку расписание движения поездов было изменено.

Задание 15. Найдите 6 ошибок в данных заявлениях. Отредактируйте текст.

Директору Инженерного института СКФУ
проф. Кононову Ю.Г.
Гореликова С.Ю.

заявление.

В связи с тем что я устроился на работу в филиал фирмы «Западдомстрой», прошу перевести меня на заочное отделение, так как я не могу учиться в дневное время.

С уважением

14 октября 2018 г.

_____ С.Ю. Гореликов

Директору завода «Стройполимер»
г-ну С.В.Лепниченко
инспектора отдела кадров Ефимовой В.А.

заявление.

Так как я находилась в больнице в течение последних двух месяцев, прошу дать мне внеочередной отпуск из-за состояния здоровья. Справка есть.

04.05.2017 г.

_____ В.А.Ефимова

Задание 16. Напишите заявления с просьбой: 1) оказать вам материальную помощь; 2) перевести вас с одного направления подготовки на другое; 3) продлить вам сессию; 4) принять на работу на должность помощника прораба объекта.

Задание 17. Прочитайте образец объяснительной записки. Определите, из каких элементов (реквизитов) состоит ее текст.

Заведующему кафедрой
культуры русской речи
С. Р. Хвостову
Смирновой С.П.,
студентки группы СТР-6-о-17-3
Инженерного института

объяснительная записка.

Я, Смирнова Светлана Петровна, отсутствовала на занятиях по русскому языку и культуре речи с 11.09 по 23.10.2017 г. в связи с вынужденным отъездом к заболевшей матери в город Светлоград. Справку о болезни матери из районной поликлиники № 2 Светлосграда прилагаю.

24 октября 2017 г.

_____ С. П. Смирнова

Задание 18. Напишите объяснительную записку в следующих ситуациях: а) вы не явились на экзамен, б) вы опоздали на занятия, в) вы не выполнили распоряжение руководства (например, не подготовили офисную технику к презентации).

Практическое занятие № 6.

Тема: Чтение и слушание в профессиональной коммуникации

Цель: закрепить теоретические основы чтения и слушания как видов речевой деятельности; отработать навыки и умения эффективного чтения и аудирования.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения практического занятия, формируемые компетенции или их части.

В результате освоения темы обучающиеся приобретают:

знание современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия; теоретические и практические основы речевой деятельности в устной и письменной формах;

умение применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия;

владение навыками профессиональной устной и письменной речевой деятельности на русском языке.

Актуальность практического занятия: слушание – процесс активный. Специальные исследования показали, что современные администраторы ежедневно тратят 40% служебного времени на слушание, а эффективность слушания (точность восприятия информации, процедурная культура, эффект понимания и др.), как правило, у большинства не очень высока – около 25%. Чтение – рецептивный вид речевой деятельности, связанный со зрительным восприятием речевого сообщения, закодированного с помощью зрительных символов, то есть букв.

План:

- 1 Чтение как вид профессиональной коммуникации и недостатки традиционного чтения
- 2 Способы чтения
- 3 Алгоритмы чтения
- 4 Способы фиксации прочитанной информации
- 5 Слушание как вид речевой деятельности
- 6 Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия. Типичные ошибки слушания
- 7 Цели и принципы эффективного слушания
- 8 Умения, улучшающие навыки слушания

Теоретическая часть

1 Чтение как вид профессиональной коммуникации и недостатки традиционного чтения

Чтение – рецептивный вид речевой деятельности, связанный со зрительным восприятием речевого сообщения, закодированного с помощью зрительных символов, то есть букв. Суть процесса чтения состоит в декодировании (то есть в расшифровке) графических символов и переводе их в мыслительные образы. В соответствии с этим процесс чтения складывается из двух основных этапов:

1. *на этапе зрительного восприятия* важную роль играют понятия:
 - фиксация взгляда – остановка глаз на доли секунды при восприятии написанного;
 - движение глаз – передвижение взгляда с одного участка текста на другой;
 - поле зрения – участок текста, четко воспринимаемый глазами при одной фиксации взгляда. Обычно 1,5 – 2 слова за одну фиксацию.
2. *на этапе осмысления (интерпретации) прочитанного* происходит понимание смысла отдельных слов, предложений, всего текста. Иногда последовательно,

редко – одновременно. Здесь осуществляется понимание подтекста, что актуально при чтении публицистических произведений и худ. лит-ры.

Недостатки традиционного чтения

1. Регрессии, то есть неоправданные, механические возвраты к уже прочитанному. Этот недостаток самый распространенный, в среднем 10-15 на каждые 100 слов.

2. Артикуляция, то есть внутреннее проговаривание уже прочитанного текста. Постепенно между прочитанным и произносимым словом устанавливается прочная рефлекторная связь, и складывается привычка проговаривать текст сначала вслух, потом шепотом, а затем про себя. Скорость говорения в 4 раза меньше скорости работы мысли. Если научиться читать без проговаривания (только мысленно), то процесс чтения будет протекать в 3-4 раза быстрее.

3. Малое поле зрения. При традиционном чтении, когда за одну фиксацию взгляда воспринимается одно-два слова, глазами приходится делать много остановок. Человек, обученный технике чтения, за одну фиксацию взгляда может воспринимать всю строку, а иногда и абзац.

4. Слабое развитие механизма смыслового прогнозирования. Умение предугадать написанное и делать смысловые догадки называют явлением антиципации. При отсутствии такого умения человек вынужден прочитывать каждое слово, слог, букву, хотя иногда при прочтении двух-трех букв смысл слова становится достаточно ясным. Точно также по сочетаниям слов в предложении часто можно судить о том, какое слово будет написано дальше.

5. Низкий уровень организации внимания. Внимание – катализатор процесса чтения. У медленно читающего человека внимание быстро переключается на посторонние предметы и мысли, поэтому интерес к тексту снижается. Умение управлять своим вниманием – важнейшее свойство, к-е необходимо тренировать для совершенствования навыков чтения.

6. Отсутствие гибкой стратегии чтения. Обычно люди, начиная читать, не ставят перед собой никакой цели, не используют правил обработки текста. Поэтому многие, прочитав книгу, статью, не помнят их названия, автора, не могут выделить основные идеи автора, сжато изложить содержание прочитанного. Одним из важных приемов чтения яв-ся использование алгоритмов чтения.

Сущ-т специальные приемы, позволяющие преодолеть перечисленные недостатки.

2 Способы чтения

Режим чтения зависит от материала, который предстоит прочитать, и от цели чтения.

1. **Углубленное чтение**. При таком чтении обращается внимание на детали текста, производится их анализ и оценка. Основываясь на своем знании, опыте, рассматриваете вопрос критически, творчески, находите слабые и сильные стороны в объяснениях, даете самостоятельное толкование положениям и выводам, что позволяет легче запомнить прочитанный материал. Учебники, тексты по незнакомой сложной тематике.

2. **Ознакомительное чтение**. Цель – общее знакомство с содержанием текста, выявление его основной идеи и проблем. Тексты публицистического стиля (газетных статей), а иногда худ-й лит-ры.

3. **Чтение-просмотр**. Используется для предварительного ознакомления с книгой. Читается оглавление книги, предисловие, по оглавлению выбираются наиболее важные положения автора, читается заключение, чтобы определить, следует ли читать эту книгу, нужно ли ее купить.

4. **Сканирование** – это быстрый просмотр печатного текста с целью поиска фамилии, слова, факта.

5. **Быстрое чтение** требует специальной тренировки и характеризуется не только высокой скоростью чтения, но и высоким качеством усвоения прочитанного. Оно

основывается на алгоритмах и по глубине понимания и запоминания не уступает углубленному чтению. *Разновидности: панорамное быстрое чтение* основывается на увеличении оперативного поля зрения, что достигается путем тренировки; *выборочное чтение* – избирательно читаются отдельные разделы текста. Используется при повторном прочтении книги после ее предварительного просмотра.

3 Алгоритмы чтения

Алгоритм чтения – последовательность умственных действий при восприятии основных фрагментов текста. Организуют процесс чтения, повышают его эффективность. Алгоритмы не исключают творческого толкования текста, допускают некие изменения в зависимости от жанра текста и цели. Психологи считают, что каждый человек имеет свои алгоритмы и программы чтения. Но их эффективность у большинства читателей довольно низкая.

Интегральный алгоритм чтения

Это последовательность правил, позволяющих упорядочить и организовать процесс чтения, делая его более эффективным. Назван интегральным потому, что его действие распространяется на весь текст в целом. **Цель** – защита мозга от избыточной информации. Избыточность текста иногда достигает 75%.

Например: «При осмотре места происшествия совершенного преступления неустановленным лицом посредством колюще-режущего предмета в область нахождения задней шеи было обнаружено орудие данного действия, представляющие из себя ряд железных крючков, приваренных к длинной перекладине с деревянной ручкой, предположительно грабли (цитата из протокола)».

Полезной информацией, содержащийся в тексте, яв-ся: название текста, имя и фамилия автора, выходные данные текста, его тема и рассмотренные в нем проблемы, фактографические данные, собственная оценка прочитанного с точки зрения новизны содержания и возможности использования на практике.

Блоки алгоритма

1. Наименование читаемого источника (Н).
2. Автор (А).
3. Выходные данные: год издания, издательство, номер периодического издания, дата опубликования и т.п. (В)
4. Основное содержание: тема, главная идея автора, рассматриваемые проблемы (О).
5. Фактографические данные: конкретные факты, имена собственные, даты и т.п.(Ф).
6. Новизна материала, его критическая оценка (К).
7. Возможность использования на практике (П).

Приведенный алгоритм отражает последовательность, в соответствии с к-й следует запоминать полезную информацию текста. Перед началом чтения следует зрительно представить себе блоки алгоритма. Для того чтобы закрепить процесс чтения по интегральному алгоритму рекомендуется использовать образное представление алгоритма в виде рисунков или геометрических фигур, содержащих условные обозначения блоков алгоритма. Затем нужно вновь зрительно представить себе его образ и проверить, все ли блоки заполнены. В зависимости от цели чтения и жанра текста допустимо исключать некоторые блоки или, наоборот, детализировать их.

Дифференциальный алгоритм чтения (ДА)

Рациональное чтение предполагает также анализ и осмысление прочитанной информации, что осуществляется в процессе смыслового сжатия текста. При чтении

простых текстов восприятие как бы сливается с пониманием. При чтении сложных текстов исп-ся выделение смысловых опорных слов текста, на чем и основывается ДА.

ДА – это последовательность правил, позволяющих облегчить понимание и усвоение содержания текста. Суть заключается в выделение основного смысла текста или его отрезка. Избыточность информации: многие слова не имеют смысловой нагрузки, яв-ся как бы связывающим звеном, скрепляющим материалом. Иногда исп-ся для «псевдораспространения» предложения: значительный результат, весомый вклад, высокая активность, тщательная проверка, глубокий анализ, внимательное ознакомление. Не яв-ся тавтологическими, но основную смысловую нагрузку несут сущ-е.

Умение отделять основную информацию от второстепенной яв-ся одним из условий эффективности чтения. Главная информация содержится в ключевых словах текста. При чтении текста мозг человека дает свою трактовку содержания, опираясь на ключевые слова. Происходит перекодирование содержания на язык собственных мыслей читателя. Мозг выделяет основной смысл, *доминанту*. Так устроен ДА.

Блоки алгоритма

1. выделение ключевых слов (несут основную смысловую нагрузку) в каждом смысловом абзаце текста. КС обозначают признак предмета, состояние или действие. К ним не отн-ся предлоги, союзы, междометия и часто местоимения. Иногда смысловой абзац текста в целом яв-ся вспомогательным и вообще не содержит ключевых слов.

2. Составление смысловых рядов (СР) – это словосочетания или предложения, к-е состоят из ключевых слов и некоторых определяющих и дополняющих их вспомогательных слов. СР помогают понять истинное содержание абзаца. Представляют собой сжатое содержание абзаца и яв-ся основой для выявления доминанты текста. Текст подвергается количественному преобразованию, сжимается, прессуется.

3. Выявление доминанты (Д). Доминанта – это основное значение текста, к-е возникает в результате перекодирования прочитанного содержания с опорой на КС и СР. этап качественного преобразования текста. Выявление Д – главная задача чтения.

Блоки алгоритма составляют основу логико-семантического анализа текста, к-й наш мозг выполняет в процессе чтения почти подсознательно. Знание алгоритма еще не означает умения им пользоваться. Задача: сформировать навык чтения по данному алгоритму, то есть доведенное до автоматизма умение грамотно и глубоко анализировать текст.

4 Способы фиксации прочитанной информации

Понятие аналитико-синтетической переработки документов подразумевает преобразование содержания документов с целью их анализа, извлечение необходимых сведений, а также их оценку, сопоставление и обобщение. Основные виды АСПД – конспектирование, аннотирование, реферирование и составление обзоров, т. е. подготовка вторичных, более сжатых документов.

Конспект – краткая запись содержания прочитанного. Принципы составления конспекта:

Принципы рационального конспектирования. Основное правило – важнее понять логику изложения в целом, чем записать несвязанные, обрывочные фрагменты. Конспект устного выступления (лекции) должен представлять собой **расширенный план**, отражающий его структуру и основные положения, содержащий конкретные примеры и цитаты.

Общие принципы:

1. Используйте неформальную систему записи, чем более простую, тем лучше: короткие абзацы, предложения, части предложений, отдельные слова. Записи должны быть понятными для вас.

2. Делайте короткие записи: только выдающиеся моменты и фактический материал. Помечайте, как оратор делает переходы, как повторяет свои идеи и резюмирует.
3. Используйте сокращения и символы. Если вы не владеете стенографией и скорописью, разработайте свою систему. Используйте символы для частей предложения, буквы – для сокращения слов.
4. Делайте разборчивые записи. Убедитесь, что они понятны для вас.
5. Помечайте важные идеи. Подчеркивайте или маркируйте важные мысли. При просмотре такие пометки помогут быстро освежить содержание написанного, найти нужные места.
6. Периодически просматривайте записи.

Аннотация

В зависимости от методов анализа первичного текста аннотации бывают справочными и рекомендательными. **Цель** – ответ на вопрос, о чем говорится в источнике, то есть дать общее представление о нем.

Справочная аннотация — краткая характеристика текста, дополняющая его заглавие, т.е. уточнение заглавия, второе заглавие, примечание о содержании документа вне стандартной структуры библиографического описания и т.п. Эти данные извлекаются в процессе изучения содержания текста. Цель справочной аннотации — наиболее точно идентифицировать источник.

В справочной аннотации обычно указываются тип книги и ее назначение (монография, диссертация, справочник, очерк и др.); задачи, поставленные автором; метод, которым он пользовался (эксперимент, сравнительный анализ, компиляция других источников); принадлежность автора к определенной научной школе или направлению; структура книги; предмет или тема произведения, его основные положения и выводы; характеристика вспомогательных и иллюстративных материалов, дополнений, приложений, справочного аппарата, включая указатели и библиографию.

Рекомендательная аннотация характеризует текст с точки зрения рационального использования имеющейся в нем информации не вообще, а в сфере определенной общественной деятельности, конкретной категорией потребителей. Это самый сложный вид аннотаций, поскольку она требует предварительного учета, систематизации, анализа и синтеза всей информации, т.е. обобщенного представления о наличии, новизне и ценности аннотируемых документов.

Существуют следующие **основные виды рекомендательных аннотаций**:

1. *описательная рекомендательная аннотация*, характеризующая условия эффективного усвоения и использования всей социальной информации, содержащейся в документе;
2. *аналитическая рекомендательная аннотация*, характеризующая условия эффективного использования определенной (новой, ценной и полезной) для данного потребителя информации, содержащейся в документе;
3. *сводная рекомендательная аннотация* (описательная или аналитическая), характеризующая не менее двух текстов.

При составлении аннотации любого вида необходимо учитывать определенные требования: структура аннотации должна быть внутренне логична и может отличаться от структуры аннотируемого текста; аннотация должна быть краткой, написанной простым и ясным языком, исключая длинные и сложные предложения, а также формальные штампы; средний объем аннотации не должен превышать 400–600 печатных знаков.

Существуют некоторые специфические особенности аннотирования различных видов изданий.

При аннотировании изданий научного характера особенно важно отмечать наличие документальных материалов, статистических данных и справочно-вспомогательного

аппарата книги, использовать сведения из вступительных статей и редакционных аннотаций, учитывать отрасль знания, к которой относится содержание книги.

При аннотировании производственной литературы важно подчеркнуть форму произведения (практическое пособие, производственная или методическая инструкция и др.), использовать принятую терминологию и точное наименование технологических процессов.

При аннотировании справочных изданий следует охарактеризовать их тематику, полноту и новизну сообщаемых сведений, источники, на основе которых они составлены, читательское и целевое назначение, принцип расположения материала.

Аннотация сборника статей или материалов может ограничиться общим Указанием его тематики, перечислением авторов, а также заглавий статей, включенных в сборник. При необходимости можно дать развернутую характеристику наиболее важных статей, вошедших в сборник, или всех статей сборника.

Структура аннотации

1. Библиографическое описание (автор, название, выходные данные).

2. Тема статьи (книги). Указывается общая тема источника. Используются следующие выражения:

Статья (книга, монография и т.п.) посвящена... (теме, вопросу, проблеме)...

3. Проблематика. Перечисляется круг вопросов или проблем, которые затрагиваются в тексте. Используются следующие выражения:

В статье (книге) анализируются (освещаются, описываются, разбираются, раскрываются, рассматриваются) следующие проблемы...

в статье (книге) дается анализ (характеристика, описание)...

в статье (книге) приводятся результаты...

в статье (книге) излагается теория (история, методика, проблема, вопрос)...

в статье (книге) исследуется вопрос о (проблеме, процессе, зависимости, свойствах) и т.д.

4. Адресат. Указывается, для кого предназначается текст. Используются следующие выражения:

Статья (книга) предназначена для специалистов в области...

статья (книга) представляет интерес для... (широкого круга читателей) и т.п.

Язык аннотации должен быть простым, лаконичным, литературным и ясным. Не должно содержаться избыточной информации.

Реферат (от лат-го *refere* – докладывать, сообщать) – краткое изложение содержания статьи (книги), включающее основные фактические сведения и выводы, необходимые для первоначального ознакомления с ней и определение целесообразности обращения к ней. **Цель** – ответ на вопрос о том, что именно говорится в статье (книге) нового, существенного.

Как следует из определения, реферат должен содержать основные сведения о документе, наиболее ценную его информацию, давая возможность определять, необходимо ли обращение к первичному документу. В некоторых случаях реферат должен быть пригодным к использованию в различных изданиях вторичной информации.

В инструкции специализированного журнала утверждается, что реферат должен быть не критическим, информационным резюме существенного содержания и выводов статьи, а не простым ее описанием. Он должен быть понятным сам по себе, без обращения к оригиналу, но не предназначен его заменять. Реферат должен быть краток (желательно не более 3% оригинала) и написан полными предложениями, а не телеграфными фразами.

Единой классификации рефератов в настоящее время не существует вследствие многообразия их аналитических функций. **В основном рефераты различаются по следующим признакам:**

1. *Цель реферирования — информативный и индикативный рефераты.*

Информативный реферат содержит в обобщенном виде все основные положения первичного документа, важнейшую аргументацию, сведения о методике исследования, использовании оборудования и сфере применения. Поэтому его называют также расширенным, фактографическим или рефератом-конспектом.

В индикативном реферате приводятся не все, а лишь основные положения, которые тесно связаны с темой реферируемого документа. Поэтому его называют также указательным или рефератом-резюме.

К этому же типу можно отнести *специализированные рефераты*, которые ориентированы на специалистов в определенной области или какого-либо рода деятельности.

2. Число отражаемых документов — *монографический, обзорный и сводный рефераты*.

Рефераты, составленные на основании одного источника, называются **монографическими**.

Составленные на основании нескольких источников на одну тему — **обзорными**.

Сводные рефераты — это комбинация монографических и обзорных рефератов.

3. Форма изложения — *текстовый, иллюстративный, табличный и другие виды рефератов*.

Текстовый реферат — это реферат, составленный в виде текста, т.е. в словесной форме. Часто используются также табличная и иллюстративная формы.

4. Исполнитель — *авторский, референтский и машинный рефераты*.

Авторские рефераты составляются самими авторами текста, **референтские** — профессиональными референтами, эрудированными в широкой области, **машинные** — с помощью ЭВМ.

Кроме того, рефераты различаются по методу реферирования источника и по уровню переработки информации.

Выбор того или иного вида реферата зависит от:

- характера реферируемого источника (стиля и жанра текста);
- предмета изложения (естественно-технические или гуманитарные дисциплины);
- цели составления реферата;
- функции, которую он призван решать.

Каждый из перечисленных видов рефератов имеет свою специфику. Но при всем разнообразии видов рефераты обладают некоторыми общими особенностями, которые обусловлены определенными требованиями к структуре и содержанию рефератов.

Требования, предъявляемые к реферату.

• в реферате, как правило, не отражаются субъективные мнения референта относительно излагаемого вопроса, так же, как и его оценка. В случае крайней необходимости (при наличии явных авторских ошибок или противоречивых положений) такая оценка выносится в примечание;

• если в первоисточнике главная мысль сформулирована недостаточно четко, в реферате она должна быть конкретизирована и выделена. Исторические экскурсы в реферате обычно опускаются, а ссылки на опубликованные работы сохраняются лишь в тех случаях, когда это связано с установлением приоритета, когда

• документ является продолжением ранее опубликованных материалов или эти материалы обсуждаются в документе;

• цифровые данные, содержащиеся в оригинале, при реферировании систематизируются и обобщаются. Таблицы, схемы, графики, формулы включаются в реферат лишь при необходимости уяснить основное содержание документа. Единицы измерения должны соответствовать принятым в нашей стране стандартам, географические названия должны быть написаны в русской транскрипции, а иностранные фамилии и названия фирм — в написании оригинала.

Объем реферата — одна из остро дискутируемых до сих пор проблем. Иногда объем зависит от объема реферируемого источника или его конкретного содержания.

Структура реферата

Как правило, реферат состоит из вступления, основной части и заключения.

Во вступлении приводятся краткие сведения об авторе, общая характеристика документа и характеристика используемых автором материалов, кратко излагаются темы источника и мотивы выбора темы, аспекты, на которых автор акцентирует внимание, методы его работы и т.п.

Основная часть реферата содержит информацию, которая подается либо:

- в соответствии с композицией источника, т.е. его основными или даже более мелкими рубриками;
- конспективно, без указания названия рубрик;
- фрагментарно, аналитически в соответствии с личным планом референта и т.д.

Заключение может определять значимость работы, содержать обобщения, резюме, выводы, сведения о приложениях к источнику, составителях библиографических материалов и другие данные, которые, по мнению референта, являются необходимыми.

При составлении рефератов часто придерживаются следующего плана:

1. Библиографическое описание (автор, название, выходные данные).

2. Тема источника.

Указывается общая тема источника. Используются следующие выражения:

Статья (книга, монография и др.) посвящена... (теме, вопросу, проблеме)...

3. Композиция.

Указываются количество и наименования структурных частей источника (обычно книги). Используются следующие выражения:

Статья (книга) состоит из... (трех разделов и т.п.);

статья (книга) включает в себя... ;

статья (книга) содержит... и т.п.

4. Основное содержание.

Излагаются конкретные результаты или выводы автора в соответствии со структурой статьи. Используются следующие выражения:

Во введении указывается, что... ;

во введении отмечается, что... ;

в первой главе освещается... Автор отмечает (указывает, делает вывод), что... ;

вторая глава посвящена (содержит)... По мнению автора... ;

в третьей главе... ;

в заключении указывается (отмечается), что... и т.п.

5. Наличие иллюстративного материала.

Отмечается наличие иллюстраций, рисунков, таблиц, других наглядных материалов.

Используются следующие выражения:

Свои рассуждения автор иллюстрирует конкретными фактами и примерами, приводит рисунки, фотографии, таблицы... и т.п.

6. Адресат. Указывается, для кого предназначен текст.

Используются следующие выражения:

Статья предназначена для специалистов в области... ;

статья представляет интерес для... (широкого круга читателей) и т.п.

Два вида рефератов: реферат-резюме и реферат-обзор. *Реферат-резюме* составляется по одному источнику. *Реферат-обзор* по нескольким, посвященным одной теме.

Основное композиционное отличие реферата-резюме от аннотации: в реферате отражаются композиция источника и наличие иллюстративного материала. Содержательное отличие: реферат-резюме содержит конкретные сведения, выводы, идеи автора.

Особенность реферата-резюме заключается в его объективности: он не должен отражать субъективных взглядов на излагаемый вопрос, его оценки содержания. Требования к языку реферата аналогичны требованиям к аннотации: краткость, простота, ясность изложения и использование лексики книжного или нейтрального стилей речи.

Реферативный обзор

Анализ документов в реферативном обзоре не такой обстоятельный, как в аналитическом обзоре. Аналитический обзор – это констатирующее аналитическое подробное сообщение о ряде публикаций, объединенных общей темой. Методы описания и анализа, а также стиль должны содержать элемент научности. Например, может быть составлен аналитический обзор о вышедших за последний год научных работах, посвященных спутниковому и кабельному телевидению, обзор публикаций в прессе о коррупции государственных служащих и др. Референт, составляющий аналитический обзор, может использовать одну из его структур:

- анализ публикаций в порядке очередности;
- анализ освещения в публикациях одного аспекта (подхода, идеи), затем другого и т.д.

Второй вариант, который, возможно, труднее, является более эффективным. Компетентный референт вполне может позволить себе сделать оценочные замечания в аналитическом обзоре относительно реферируемого.

Упрощенный вариант аналитического обзора (которым может воспользоваться скорее не опытный референт, а секретарь средней квалификации) – это ксерокопирование соответствующих публикаций и подчеркивание основных их идей, на которые руководителю следует обратить внимание.

Как правило, в реферативном обзоре только систематизируются и обобщаются сведения из первичных источников, в нем не содержится аргументированной оценки материала и обоснованных выводов для его практического использования.

При составлении реферативного обзора определяются тематические и временные границы используемого материала, значение и актуальность темы, содержание и методы теоретических разработок, сведения технологического, экономического и организационного характера. В процессе обзорного реферирования используются документы и материалы всех видов, содержащие новейшие сведения, факты и идеи, — постановления и распоряжения правительственных учреждений, отечественные и зарубежные периодические издания, книги, отчеты о научно-исследовательских работах, частные технические решения из неопубликованных документов, описания отечественных и зарубежных изобретений, фирменные и рекламные издания, диссертации, материалы выставок, отчеты о командировках, технические условия и нормалы, материалы совещаний, симпозиумов, конгрессов и т.п.

Во введении к обзору подчеркивается значение и приводится краткая история вопроса, указывается его взаимосвязь со смежными областями, определяется читательское назначение обзора.

Текст обзора, который представляет собой последовательное, логически связанное изложение идей и фактов, должен быть не механическим пересказом источников, а творческим синтезом, обобщением содержащихся в них важнейших сведений. При необходимости обзор иллюстрируется фотографиями, графиками, диаграммами и т.п.

В заключении подводится сравнительный итог главных положений и сведений обзора, но без их критической оценки и конкретных выводов. Определяются лишь общий уровень и тенденция развития данной области или вопроса.

Обзор заканчивается списком использованных источников, расположенных в той последовательности, в которой они упоминались в тексте. Обзоры объемом свыше 1 авт. л. целесообразно сопровождать оглавлением.

5 Слушание как вид речевой деятельности. Основные недостатки слушания

Слушание (аудирование) — рецептивный вид речевой деятельности, связанный со слуховым восприятием звучащей речи. Два основных этапа этого процесса:

1. Первичный анализ звукового сигнала и его механическая обработка. Осуществляется перекодирование звукового сигнала в мыслительные образы. Важную роль играет слуховая способность человека.

2. Смысловая интерпретация. Происходит лингвистический анализ поступившего сообщения и расшифровка его смысла, то есть понимание.

В процессе слушания необходимо *различать два аспекта*:

1) слух как физиологическую характеристику;

2) слушание как процесс осознанного познавательного действия, ведущего к интерпретации и пониманию. «Слышать», то есть обладать слуховой способностью, еще не означает умения слушать то, что говорится.

Умение слушать – одно из основных умений, которое развивает курс РЧ. Оно является одним из критериев коммуникативности человека. В ситуациях делового общения администратор расходует свое рабочее время так: 16 % – чтение, 9 % – письмо, 45 % – слушание, 30 % – говорение. Существует разрыв между диктором (оратором, лектором) и аудиторией. Установлено, что при восприятии речи на слух человек в среднем достигает 25%-го уровня эффективности за 10 минут. В неофициальных беседах усваивается в среднем более 60-70% того, что говорится. Отчасти такое разделение объясняется тем, что процесс слушания понимается неправильно.

Основные недостатки традиционного слушания

Успешность делового общения во многом зависит не только от умения говорить, но и от умения слушать собеседника. Все понимают, что слушать можно по-разному. Неумение слушать – основная причина *неэффективного* общения, именно оно приводит к недоразумениям, ошибкам и проблемам. При кажущейся простоте слушание – сложный процесс, требующий значительных психологических энергозатрат, определенных навыков и общей коммуникативной культуры.

Выделяют два вида слушания: нерефлексивное и рефлексивное слушание.

Нерефлексивное слушание – это умение внимательно *молчать*, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Слушание этого вида особенно полезно, когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы. Ответы при *нерефлексивном* слушании должны быть сведены к минимуму типа: «Да!», «Ну и ну!», «Продолжайте», «Интересно!» и т.д.

В деловом, как и в любом другом общении, важно сочетание *нерефлексивного* и *рефлексивного* слушания. *Рефлексивное слушание* представляет собой процесс расшифровки смысла сообщений. Выяснить реальное значение сообщения помогают рефлексивные ответы, среди которых выделяют выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

1. *Выяснение* представляет собой обращение к говорящему за уточнениями при помощи ключевых фраз типа: «Я не понял», «Что вы имеете в виду?», «Пожалуйста, уточним это» и т.п.

2. *Перефразирование* – собственная формулировка сообщения говорящего для проверки его точности. Ключевые фразы: «Как я понял вас...», «Вы думаете, что...», «По вашему мнению...».

3. При *отражении чувств* акцент делается на отражении слушающим эмоционального состояния говорящего при помощи фраз: «Вероятно, вы чувствуете...», «Вы несколько расстроены...» и т.д.

4. При *резюмировании* подытоживаются основные идеи и чувства говорящего, для чего используются фразы: «Вашими основными идеями, как я понял, являются...», «Если теперь подытожить сказанное вами, то...». Резюмирование уместно в ситуациях при обсуждении разногласий в конце беседы, во время длительного обсуждения вопроса, при завершении разговора. Формулирование коммуникативных навыков требует и времени, и терпения.

Основные недостатки традиционного слушания:

1. Бездумное восприятие, когда звучащая речь является только фоном для какой-либо деятельности (радио);

2. Обрывочное восприятие, когда интерпретируются только отдельные части звучащей речи;

3. Аналитическая узость восприятия, то есть неумение критически проанализировать содержание сообщения и установить связь между ними и фактами действительности.

6 Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия. Типичные ошибки слушания

1. *объективные факторы:*

а) шумы и помехи;

б) акустические характеристики помещения;

в) микроклимат в помещении (температура, влажность и т.п.).

2. *субъективные факторы:*

а) пол слушателя (мужчины – более внимательные слушатели);

б) тип нервной системы человека, его темперамент (эмоционально устойчивые люди – сангвиники, флегматики – более внимательны, чем холерик и меланхолики);

в) интеллектуальные способности:

- основные (слуховая, способность к вероятностному прогнозированию);

- дополнительные (способность к запоминанию, к концентрации и устойчивости внимания, скорость протекания психических процессов);

- вспомогательные (словарный запас, уровень общей культуры).

Эффективное слушание предполагает у человека основные ментальные способности:

1. Слуховая.

2. Внимательность.

3. Способность к пониманию

4. Способность к запоминанию.

Типичные ошибки слушания

1. *Перебивание* собеседника во время его сообщения. Большинство людей перебивают друг друга неосознанно. Руководители чаще перебивают подчиненных, а мужчины — женщин. При перебивании нужно постараться тут же восстановить ход мыслей собеседника.

2. *Поспешные выводы* заставляют собеседника занять оборонительную позицию, что сразу же возводит преграду для конструктивного общения.

3. *Поспешные возражения* часто возникают при несогласии с высказываниями говорящего. Зачастую человек не слушает, а мысленно формулирует возражение и ждет очереди высказаться. Затем увлекается обоснованием своей точки зрения и не замечает, что собеседник пытался сказать то же самое.

4. *Непрошенные советы* обычно дают люди, не способные оказать реальную помощь. Прежде всего нужно установить, что хочет собеседник: совместно поразмышлять или получить конкретную помощь.

Слушание публичного выступления

1. Те, кто не слушает. Они «выключают» оратора и думают о посторонних вещах.
2. Те, кто слушает наполовину. Их манера слушать заключается то в пристальном внимании, то в его полном отсутствии.
3. Те, кто слушает с пассивным восприятием. Они без возражений принимают то, о чем говорит оратор.
4. Те, кто слушает вдумчиво. Критический слушатель получает максимум пользы из речи.

Чтобы развить в себе навыки рационального слушания, необходимо ответить для себя на **вопросы**.

7 Цели и принципы эффективного слушания

Чтобы научиться слушать эффективно, необходимо определить цели, в соответствии с которыми рекомендуется слушать устное выступление.

1. *Получение информации.* Среднестатистический гражданин получает новости, слушая радио, телевизор, беседуя близкими. Особую роль играет слушание в работе ученых, деловых людей журналистов.
2. *Развлечение.* Это одно из основных желаний человека, помогающее ему отвлечься от забот повседневной жизни. Эта потребность составляет один из мотивов слушания.
3. *Воодушевление.* Это одна из потребностей человека. Поэтому хорошо продуманные речи начинаются с высказываний, поднимающих настроение.
4. *Анализ фактов и идей.* Средняя скорость чтения сост-т 120-150 слов в минуту, а слушающий способен воспринимать 300-500 слов. Нужно использовать эту разницу, чтобы анализировать факты и идеи говорящего.
5. *Улучшение собственной речи.* Чтобы слушать эффективно, надо иметь план анализа речи выступающего: в какой степени его речь соответствует стандартам, как он адаптирует свою речь к аудитории, как компоует материал и аргументирует идеи, как координирует вербальные и невербальные средства для достижения желаемого эффект.

Принципы эффективного слушания основывается на значении и использовании факторов, определяющих его эффективность.

1. *Отношение слушателей.* Эффективное слушание требует объективного, непринужденного и кооперативного отношения слушателей. Слушатель должен хотеть слушать. Человек, который слушает эффективно, никогда сразу не должен соглашаться с оратором или критиковать его в самом начале речи. У него скорее возникает проблемное, творческое отношение. Он сдерживает окончательное суждение, пока диктор развивает свою мысль.
2. *Интересы.* Они у людей могут быть первичными – существует, когда человек имеет прямую заинтересованность в том, о чем говорит оратор, когда его идеи касаются повседневной жизни. Вторичные интересы – это общечеловеческие, касающиеся общих вопросов жизни общества (законы, программы). Сиюминутный интерес – это интерес в данный момент времени. Люди проявляют больший интерес к знакомым вещам, а также интересуются конструктивными и новыми идеями. Выступающий в своей речи должен проявлять энтузиазм, говорить о конкретных и волнующих вещах, использовать язык действий.
3. *Мотивация.* Человек слушает охотно, когда оратор затрагивает его основные желания и нужды (деньги, повышение престижа, авторитета, сохранение дорогих для него вещей). Понятийная классификация мотивов:
 - Самосохранение – главный из всех мотивов.

- **Собственность.** Желание владеть материальными благами играет важную роль в жизни большинства людей. На этом часто основывается реклама. Это желание – неотъемлемая часть системы свободного предпринимательства. Оно заставляет людей искать более эффективные пути для увеличения прибыли.

- **Власть.** Авторитет и влияние – сильные факторы. Многие хотят улучшить себя, чтобы расширить свое влияние.

- **Репутация.** Стремление к всеобщему признанию и восхищению – это универсальный подчиняющий мотив.

- **Привязанность.** Любовь семьи, друзей, всей страны составляет сильный мотив. На любви семьи основывается система страхования. Любовь страны заставляет людей идти на войну. Оратор, который апеллирует к любви, заставляет аудиторию слушать.

- **Сентиментальность.** Она определяет наше чувство верности и патриотизма. Оратор, который вызывает к чувствам, дает аудитории дополнительный повод слушать.

- **Вкус.** Не все действия мотивируются практическими решениями, некоторые вытекают из эстетической оценки, из чувства красоты и гармонии.

- **Эмоциональное состояние.** Нежелательные эмоции, которые мешают непрерывному вниманию, могут исходить из состояния подавленности слушателя, его антагонистического отношения к оратору, его возражений по отношению к утверждениям оратора. Человек слушает то, что доставляет ему удовольствие. Оратор должен понимать, что аудитория слушает лучше, когда она свободна от эмоционального дискомфорта.

Слушание отличается от чтения. Читающий зависит исключительно от напечатанного текста. Слушатель же получает впечатление не только от того, что говорит оратор, но и от того, как он говорит. Поза, голос и движения оратора могут быть такими же значимыми, как и содержание речи.

Читатель может остановиться, чтобы подумать или перечитать идеи, не понятые им при первом прочтении. Слушатель должен работать более напряженно, чтобы понимать. Он либо получает информацию сразу, либо теряет ее.

8 Умения, улучшающие навыки слушания

Умение концентрироваться. Процесс концентрации складывается из следующих стадий:

1. Займите объективную и кооперативную позицию по отношению к говорящему.
2. Вспомните, что вы уже знаете о предмете.
3. Продумайте тему и попробуйте угадать, как говорящий может ее развить.
4. Постарайтесь предугадать события.
5. Подумайте, чем основное содержание речи может помочь вам.
6. Создайте интерес к предмету речи.
7. Выключите свои эмоциональные блоки.

Концентрация требует определенных усилий, постоянного, а не периодического внимания. Факт: слушают внимательно какое-то время, затем на несколько минут отвлекаются на другое, затем опять слушают – объясняется разными *причинами*:

- Отвлекающим влиянием (внешний шум, опоздавшие к началу занятия и т.п.);
- Странностями в манере выступающего говорить или представлять материал;
- Неудобным положением (местом);
- Отсутствием интереса к теме.

Нерегулярное слушание препятствует пониманию идеи речи. Надо стараться игнорировать отвлекающие факторы. Умение концентрироваться – основное условие эффективного слушания. Концентрация – это не пассивный, а активный творческий процесс, требующий больших усилий.

Умение анализировать содержание. *Приемы, которыми необходимо пользоваться, чтобы научиться слушать рационально.*

1. Определить цель речи. О ней может сказать сам оратор во вступлении. Три основных вида речей в зависимости от цели:

• Убеждающая – речь, которая требует адекватного доказательства и логического рассуждения;

• Информационная – должна содержать зрелые суждения и точные факты;

• Развлекательная – включающая юмор и отличающаяся хорошим вкусом.

2. Определить композицию речи. При слушании важно умение понимать, как оратор развивает и ограничивает тему, как раскрывает основную мысль, определяет технические термины, дает пояснения.

3. Определить главную тему речи.

4. Определить главные идеи оратора. Идеи выступающего развивают главную тему. Поняв главные идеи, слушатель будет знать, что искать в речи.

5. Определить формы аргументации. Важно отмечать, как приводятся доказательства, какие типы и сколько их используется.

6. Определить формы резюмирования и заключительных выводов. Фиксировать, как оратор в заключении резюмирует свои идеи и связывает их с главной темой.

Умение слушать критически.

Принципы критического слушания.

1. Связывайте то, что говорит выступающий, со своим собственным опытом.

2. Резюмируйте и систематизируйте то, что услышали.

3. Анализируйте и оценивайте то, что услышали.

Соблюдая принципы критического слушания, *используйте следующие критерии:*

1. *Адекватность данных.* Исходят ли данные из надежных источников. Точно ли они отражают то, о чем говорит оратор. Достаточно ли их для подтверждения выводов.

2. *Весомость аргументации.* Вытекают ли выводы оратора логически из его посылок. Соблюдает ли оратор правило логической аргументации.

3. *Истинная цель оратора.* Постарайтесь различать объективный и субъективный материал, пропаганду и факты, догматические утверждения и хорошо обоснованные доводы. Поймите, чувствуете ли вы какую-либо пропагандистскую технику, манипуляцию речью.

Когда вы завершите такой анализ, сможете оценить речь в ее единстве.

Слушание в ситуации диалога

В ходе деловой беседы, когда диалог между партнерами, необходимо помнить о **двойственном характере процесса коммуникации** (обмен информацией, то есть ее отправление и получение). В ней необходимо участвовать кооперативно, внимательно слушая партнера, анализируя и сопоставляя его слова со своим собственным опытом.

В ситуации деловой беседы слушающим присущи практических те же недостатки, что и при прослушивании публичного выступления. Но одна из целей коммуникации состоит в том, чтобы узнать как можно больше о своем собеседнике: понять его психологию и ход мысли, оценить его деловые возможности, проникнуть в подтекст. Достичь этой цели можно лишь будучи внимательным и активным слушателем.

Правила эффективного слушания:

1. Настройтесь на тему беседы, ощутите внутреннюю заинтересованность.

2. Сядьте поудобнее, но не расслабляйтесь. Правильная поза помогает сосредоточиться.

3. Во время беседы не смотрите на посторонние предметы – это отвлекает, нервирует собеседника. Отмечено, что женщины больше мужчин подвержены обратной связи, слушая женщину, чаще смотрите ей в глаза.

4. Слушайте с интересом – это поможет создать атмосферу взаимной симпатии и уважения между вами и собеседником.

5. Не прерывайте партнера в разговоре, дайте ему возможность высказать свою мысль до конца.

6. Слушая, выделяйте главные мысли говорящего и пытайтесь правильно понять их.
7. Быстро сопоставляйте полученную информацию с собственной и сразу мысленно возвращайтесь к основному содержанию разговора.
8. Во время пауз в разговоре постарайтесь мысленно два-три раза обобщить услышанное.
9. По ходу беседы постарайтесь прогнозировать то, что будет сказано дальше. Это хороший метод запоминания главных положений беседы.
10. Не спешите с оценкой результатов беседы. Выслушайте все полностью, а затем оценивайте.

Вопросы и задания

Задание № 1. *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?*

Задание № 2. *Одна из американских методик слушания рекомендует: «Слушай, что человек может сказать, не может сказать, не хочет сказать». Как вы понимаете этот совет?*

Задание № 3. *Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?*

Задание № 4. *Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?*

Задание № 5. *Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих вашему собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?*

Задание № 6. *Тренировка внимательности при слушании, умения выделить главное*
Пятеро участников, покинув аудиторию и вернувшись по очереди, передают содержание следующего теста:

Администратор страховой компании говорит агенту: «Звонил ваш клиент. Он уезжал и поэтому не позвонил раньше. Приехал и нашел у себя в почтовом ящике приглашение от другого агентства. Но он намерен сотрудничать с нами. Сейчас снова ему надо срочно уехать, и он боится, что за это время ему отключат телефон, так как он не успеет его оплатить. Поэтому он придет к нам без звонка 20 октября в 10 часов для заключения договора. Просил подготовить все необходимые документы».

Секретарь — заместителю директора: Иван Петрович уехал в 10 часов, не дождался Вас. Огорчился, что Вы задержались, и он не смог поговорить с Вами. Просил передать, что если он не вернется к обеду (это будет зависеть от того, сколько времени он будет в Главке, согласовывая вопрос о поставке нам нового оборудования, кстати, возможно, импортного), то совещание в 15 часов начать без него и, главное, не забыть объявить, что руководители среднего звена должны пройти тестирование у психолога в комнате 20 главного корпуса в удобное для них время, но обязательно до 10 июня.

Проиграйте эту ситуацию: несколько человек выходят из комнаты, затем первый входит, выслушивает сообщение, после чего передает его в том объеме, в каком запомнил, следующему вошедшему, тот, в свою очередь, третьему и т.д. Насколько

сильным оказалось искажение информации в процессе ее передачи? Какая информация дошла в конечном счете до последнего участника?

Задание № 7. «Умение завязать знакомство»

Слушатели садятся парами и «знакомятся» по следующей схеме. Вопросы задает один слушатель другому, через 5 минут их роли меняются. За столом преподавателя перед аудиторией предстают оба (все пары по очереди). Преподаватель объявляет, что сейчас состоится представление интересного человека. После этого нужно рассказать о партнере все лучшее, заинтересовать им собравшихся. Информация должна носить как бы рекламный характер, поднимать собеседника в его собственных глазах. Представление длится три минуты.

Предлагается следующая схема знакомства:

- 1) Представьтесь (назовите свое имя, фамилию и место работы). Воспитанный человек обычно после этого называет себя.
- 2) Заговорите о чем-то близком собеседнику, например, о той ситуации, в которой вы с ним оказались, или в крайнем случае о нейтральном (погода, актуальное событие и т.д.). Возможно, удастся найти и повод и для приятных фраз (комплимент). Если собеседник реагирует доброжелательно, поддерживает разговор, можно продолжить беседу (нравится ли семинар, концерт, выставка и т.п.).
- 3) Выясните, чем занимается собеседник, круг его интересов. В случае делового знакомства об этом можно спросить прямо. Если цель – приятельские отношения – будьте предельно тактичными. Полезно знать семейное положение собеседника, но прямо спрашивать об этом не принято. Если новый знакомый сообщил, чем он занимается или увлекается, и обнаружилось совпадение каких-то интересов, то при расположении с его стороны можно продолжить знакомство дальше.
- 4) Выясните, есть ли у собеседника возможность для поддержания отношений.
- 5) При положительном ответе предложите обменяться «координатами».
- 6) Тепло попрощайтесь, дайте понять, что были рады встрече.

Задание № 8. Тест «Как Вы читаете».

Ответьте на вопросы теста, оценивая свои ответы соответствующим числом баллов:

1. Всегда ли вы, начиная чтение, имеете четкую цель и мотив?

Всегда четкую	10 баллов
Как правило, четкую	8 баллов
Иногда четкую	6 баллов
Всегда приблизительную	4 балла
Цели не имею	2 балла
2. Удастся ли вам сосредоточиться на тексте?

Не удастся	2 балла
Удастся всегда, когда материал интересный	4 балла
Иногда удастся	6 баллов
В основном удастся	8 баллов
Всегда удастся	10 баллов
3. Как вы понимаете структуру читаемого материала?

На структуру не обращаю внимания	2 балла
Плохо понимаю структуру текста	4 балла
Представляю структуру только после прочтения	6 баллов
Хорошо понимаю структуру отдельных разделов	8 баллов
Всегда и быстро улавливаю структуру текста	10 баллов
4. Как вы усваиваете смысл прочитанного?

Сразу усваиваю смысл большого отрезка текста	10 баллов
--	-----------

Усваиваю смысл отдельных абзацев	8 баллов
Понимаю смысл отдельных предложений	6 баллов
Понимаю смысл частей предложения	4 балла
Усваиваю смысл по отдельным словам	2 балла
5. Возвращаетесь ли вы взглядом к уже прочитанному тексту?	
Возвращаюсь очень часто	2 балла
Возвращаюсь часто из-за непонимания слов	4 балла
Возвращаюсь, когда не понимаю смысл текста	6 баллов
Возвращаюсь редко к наиболее трудным местам	8 баллов
Никогда не возвращаюсь	10 баллов
6. Меняете ли вы скорость чтения при изучении одной статьи?	
Всегда читаю медленно	2 балла
Скорость иногда меняю	4 балла
Скорость определяю перед началом чтения	6 баллов
Как правило, меняю скорость	8 баллов
Всегда меняю	10 баллов
7. Водите ли вы по строке пальцем либо карандашом или следите за текстом движением головы?	
Голова и руки всегда без движения	10 баллов
Иногда двигаю головой	8 баллов
При чтении важных мест вожу пальцем по тексту	6 баллов
Часто вожу пальцем или карандашом по тексту	4 балла
Всегда вожу пальцем или карандашом	2 балла
8. Как двигаются ваши глаза при чтении?	
Вертикально по середине страницы	10 баллов
По середине страницы с небольшими отклонениями	8 баллов
Зигзагообразно от строчки к строчке	6 баллов
С остановками на каждой строке	4 балла
С остановками на каждом слове	2 балла
9. Проговариваете ли вы вслух или про себя то, что читаете?	
Всегда проговариваю про себя	2 балла
В основном проговариваю	4 балла
Иногда проговариваю текст про себя	6 баллов
Затрудняюсь ответить	8 баллов
Всегда читаю молча и думаю, что не проговариваю	10 баллов
10. Возникают ли у вас образные представления того, о чем читаете?	
Никогда не возникают	2 балла
Возникают очень редко	4 балла
Возникают иногда	6 баллов
Как правило, возникают	8 баллов
Возникают всегда	10 баллов

Подсчитайте общее количество баллов.

Если вы набрали **меньше 50 баллов**, то уровень вашего чтения низкий; **от 50 до 80** – вы эрудированны, но не обучены технике чтения; **от 80 до 100 баллов** – профессиональный уровень чтения.

Задание № 9. Тест на определение скорости чтения.

Засеките время начала чтения и прочитайте текст. Определите время чтения. Закройте текст и запишите ответы на вопросы по его содержанию. Когда ответы записаны, проверьте по тексту их правильность. Каждый правильный ответ оцените 1 баллом, не полностью правильный – 0,5 балла, не правильный ответ – 0 баллов. Подставьте полученные результаты в формулы:

Коэффициент понимания:

$$K = \frac{N}{M},$$

где N – количество баллов, набранных при ответе на вопросы, M – общее количество вопросов

Скорость чтения:

$$V = \frac{q}{t} K,$$

где q – объем текста в словах, t – время чтения в минутах, K – коэффициент понимания.

Контрольный текст *Медальон... от комаров*

Пластмассовый предмет, названный «медальоном», скорее напоминает продолговатую зажигалку, чем украшение. Пользуясь им в лесу или на рыбалке, можно не опасаться комаров. Будто невидимая рука отгоняет назойливую мошкарку.

Устройство, созданное в студенческом конструкторском бюро Рижского института инженеров гражданской авиации, представляет собой импульсный излучатель ультразвука. Вставленная в его корпус микросхема по заданной программе варьирует частоту и амплитуду колебаний. Они настолько слабы, что не причиняют какого-либо вреда человеку, но насекомые их ощущают и побаиваются. Это подтвердили экспериментальные исследования.

Необычный прибор, заменяющий химические репелленты, весит около 50 граммов, питается от батарейки «Крона» и способен непрерывно действовать несколько суток. Сейчас разработчики подыскивают партнеров, готовых наладить серийный выпуск новинки.

Шпунгин С. // Вечерняя Москва. - 1989. - 20 мая.

Количество слов в тексте - 112 слов.

Вопросы по тексту:

1. Название статьи.
2. Автор статьи.
3. Выходные данные (название газеты, дата)
4. Какой проблеме посвящена статья
5. В каком институте разработан новый прибор?
6. Что излучает прибор?
7. Сколько он весит?
8. Какой элемент питания используется?
9. Время непрерывного действия прибора?
10. Из какого материала изготовлен прибор?

В учебных пособиях по чтению приводится следующая шкала скорости чтения:

150 слов в минуту и менее - очень медленная

200 - медленная

250 - средняя,

300 - выше средней

450 - быстрая

550 - очень быстрая

650 и более - сверхбыстрая.

Задание № 10. Прочитайте текст. В нем на обеих сторонах каждой строки пропущено по две буквы.

Первая и единственная страна на нашей п..

..те, уже однажды применившая страшное о..

..е, - США - продолжает насыщать им св..

..сеналы. Эта же страна с настойчивост..

..ньяка «оспаривает первенство» в размещен..
..ерного оружия на территории-западноев..
..йских стран, милитаризации космоса. Да..
..мая ухищренная пропаганда не может за..
..вать того факта, что этот опасный ку..
..авящей верхушки США и тех, кто ее подх...
..вает, нацелен против тех стран, котор..
..ердо и последовательно отстаивают м... .

Задание № 11. Прочитайте текст, в котором пропущены окончания или последние буквы слов.

В окрестнос... Токио действ... 71 станц... по прогнозиро... землетряс... . Их сооруже... начал... семь лет наз... , когда японс... парламе... издал соответству... закон. 20 таких станц... находят... на земн... поверх... , остальн... — в скважи... , глубоко под зем... . Станц... имею... сверхчувствитель... электрон... оборудо... ; вся информа... , получав... ими, поступа... в специаль... цент... , где обрабатыва... с помощ... компью.... За пять лет, с серед... 1979 г. до серед... 1984 г., аппараты стан... зарегистри... 28 тыс... подзем... толч... различ... сил... .

Задание № 12. Прочитайте текст с пропущенными в словах двумя первыми буквами.

Впрочем, ..следователи ..нюдь не ..едлагают заменять ..лимерными ..гнитами ..адиционные — ..таллические. У ..ганических ферромагнетиков ..йдутся свои ..ласти ..именения. Их ..трудно ..учить чутко ..агировать на ..менения ..ешней ..еды. Они будут ..еличивать или ..еньшать силу, ..ажем, в ..висимости от ..вещенности или от ..нцентрации того или ..ого газа, ..дкости. ..ачит, ..обы ..гистрировать ..формацию, им не ..жна ..лектроэнергия. ..ойство ..икальное. В ..рвую ..ередь им ..интересовались экологи, ..давно ..рспективы ..имесей ..ссматривались на ..ждународном ..мпозиуме «..мплексные ..тоды ..нтроля ..чества природной среды», ..оходившем в Москве.

Задание № 13. Прочитайте текст с пропущенными словами. Старайтесь проделать это как можно быстрее.

Наибольшее ... оказывают на природу ... промышленности, обеспечивающие весь комплекс ... человека. Среди них по величине наносимого ... нужно ... энергетику, целлюлозно-бумажную ..., черную и цветную ..., химическую и нефтехимическую ... и некоторые другие За рубежом неоднократно ... мнение, будто бы есть простой ..., исключаящий ... цивилизации на ... природную Он заключается в том, что ... якобы должен потреблять только те ..., которые дает естественная дикая ..., то есть предлагает ... к первобытному ... жизни. В связи с этим.....сможет ли ... человек довольствоваться таким ... жизни и ... ли природа обеспечить хотя бы минимальные потребности для ... нормального существования всего земного шара?

Проверьте правильность своих ответов: влияние, отрасли, потребностей, ущерба, отметить, промышленность, металлургию, промышленность, отрасли, высказывалось, выход, воздействие, окружающую, среду, человек, продукты, природа, возврат, образу, возникает вопрос, современный, образом, сможет, поддержания.

Задание № 14. Прочитайте текст за 10 секунд, ни разу не возвращаясь к уже прочитанным словам.

Японская фирма «Киото» выпускает пластмассовые гвозди, которые не намагничиваются, не ржавеют и легко распиливаются. Обычный цвет таких гвоздей молочно-белый, но с помощью специальных красителей им можно придавать практически любой цвет. Гвозди из пластмассы хорошо входят в дерево мягких и хвойных пород и

даже в дубовые доски. Забивать пластмассовые гвозди обычным молотком нельзя, для этого используются специальные пневмомолотки.

(Московская правда. — 1987. — 27 мая)

Закройте текст листом бумаги. Запишите запомнившиеся вам слова. Сверьте результат. Выделите те запомнившиеся слова, без прочтения которых невозможно было бы усвоить содержание текста. Какие ключевые слова вам не запомнились? Проанализируйте, почему.

Практическое занятие № 7.

Тема: Речевые тактики в профессиональной коммуникации

Цель: закрепить теоретические сведения по видам речевых тактик в профессиональной коммуникации, научиться грамотно и корректно использовать речевые тактики для достижения поставленной цели коммуникации.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения практического занятия, формируемые компетенции или их части.

В результате освоения темы обучающиеся приобретают:

знание современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия; общих и специфических речевых тактик в профессиональном общении;

умение вести академическую и профессиональную дискуссию на государственном языке РФ, деловые беседы, переговоры, телефонный разговор;

–владение речевыми тактиками выступления перед аудиторией, аргументировать и отстаивать точку зрения; психологическими и невербальными способами оказания влияния и противодействия влиянию в процессе академического и профессионального взаимодействия; методиками и приемами представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях; навыками и речевыми тактиками презентации и защиты проектов в профессиональной сфере.

Актуальность практического занятия: В полемике не всегда побеждает тот, на чьей стороне истина, а тот, кто умеет быстро и точно анализировать речь оппонента, быстро реагировать на нее и продуктивно организовывать свою речь. С другой стороны, необходимо находить такую форму выражения, которая была бы убедительна именно для того, кого убеждаешь. В каждой ситуации общения используется своя стратегия, под которой понимается осознание ситуации в целом, определение направления развития и организация воздействия в интересах достижения цели общения.

План:

- 1 Понятие речевой стратегии и речевой тактики
- 2 Приёмы, используемые при позиционном торге
- 3 Приемы, используемые при переговорах на основе взаимного учета
- 4 Приемы, носящие двойственный характер

Теоретическая часть

1. Понятие речевой стратегии и речевой тактики

Успех в коммуникации зависит от трех важных составляющих: логики, психологии и речи, а также от умения эффективно и грамотно их применять. Вербальные средства особенно важны, поскольку вся информация доносится до слушателя посредством речи (языка).

Стратегия общения реализуется в речевых тактиках, под которыми понимаются речевые приемы, позволяющие достичь поставленных целей в конкретной ситуации.

В ситуациях бытового общения действуют одни речевые тактики, в деловой сфере – другие. Причем речевые тактики разных уровней общения могут, с определенной коррекцией, взаимопроникать. При речевом воздействии на различные социальные

группы населения следует выбирать соответствующие речевые тактики, имея в виду при этом, что ни одна из тех или иных тактик не является универсальной и эффективной на все случаи жизни.

Сделать выбор речевой тактики помогают два других критерия – логика и психология, а также опыт участия в различных речевых ситуациях, который должен целенаправленно накапливать каждый, чья речь является важным компонентом профессиональной деятельности: педагог, юрист, врач, менеджер, инженер, архитектор.

Речевые тактики характерны как для монологической, так и для диалогической речи. Стратегической целью их использования может быть не только убеждение, но и получение максимума информации по теме общения или о собеседнике, налаживание контакта с будущим клиентом, речевое тестирование, позитивная самопрезентация и др.

Использование речевых тактик в диалогическом общении усложнено тем, что ход диалога не может быть запланирован заранее во всех деталях, как это возможно при подготовке к монологической речи, потому что неизвестное речевое поведение собеседника на той или иной стадии развития беседы.

Для современного высококвалифицированного специалиста особенно важно умение использовать речевые тактики именно в диалогическом общении. Вступая в контакт с незнакомым ему человеком, будущим подопечным, он зачастую не знает ни его систему знаний, ни его социальный статус и т.д. как сделать диалог плодотворным? Во-первых, умело использовать разнообразные и уместные речевые тактики, во-вторых, уметь распознавать речевые тактики собеседника и быстро реагировать на них.

Если стратегической целью является получение максимума информации, можно применить речевую тактику «перевоплощение». Данная тактика более характерна для бытового общения и заключается в том, что специалист как бы искусственно устанавливает разрыв в знаниях, перевоплощаясь при этом в «незнайку», «провинциала», «дилетанта» или даже в «дурачка».

Известный голландский ученый Ван Дейк в ходе исследования выделил около 30 ходов в построении речи, выражающей предубежденность. Например, «предположение», «смягчение», «утрирование», «сдвиг», «взваливание вины на другого», «повтор», «приведение примера» и др. Эксперимент показал, что ходы могут выполнять несколько функций одновременно. Можно также предположить, что их можно использовать и в деловой сфере.

Ход «обобщение» используется для того, чтобы показать, что неблагоприятная информация, только что приведенная или имеющая быть приведенной, например, в случае из жизни, не просто «случайна» или «исключительна»; тем самым подкрепляется возможное общее мнение.

Типовые выражения этого хода: «И так всегда», «С этим сталкиваешься на каждом ходу», «Это без конца повторяется».

«Приведение примера» – ход, показывающий, что общее мнение основано на конкретных фактах (опыте).

Типовые выражения: «Вот пример», «Например, на прошлой неделе», «Возьмите нашего соседа. Он...».

«Усиление» направлено на лучший или более эффективный контроль за вниманием слушающего («привлечение внимания»), на улучшение структурной организации неблагоприятной информации, на подчеркивание субъективной макроинформации.

Типовые выражения: «Это ужасно, что...», «Это позор, что...».

«Уступка» дает возможность для условного обобщения даже в случае привлечения противоречивых примеров либо позволяет продемонстрировать реальную или воображаемую терпимость и сочувствие, то есть составляющие части стратегии положительной самопрезентации.

Типовые выражения: «Среди них попадаются и хорошие люди», «Не стоит обобщать, но...», «Голландцы тоже могут так поступать» (последнее является также ходом «сравнение».

«Сдвиг» – ход стратегии положительной самопрезентации.

Типичный пример: «Мне-то, в общем, все равно, но другие соседи с нашей улицы возмущаются»,

«Контраст» – ход, имеющий несколько функций. Риторическую: привлечение внимания к участникам отношения контраста (структурирование информации), семантическую: подчеркивание положительных и отрицательных оценок людей, их действий или свойств (часто путем противопоставления МЫ-группы и ОНИ-группы) – и все ситуации, где прослеживается конфликт интересов.

Типичный пример: «Нам приходилось долгие годы трудиться, а они получают пособие и ничего не делают», «Нам пришлось долгие годы ждать этой квартиры, а они получают квартиру сразу же, как только придут.

2 Приёмы, используемые при позиционном торге

В исследованиях, посвященных переговорному процессу, особое внимание уделяется воздействию на оппонента и использованию при этом различного рода приемов [Лебедева М. М. Указ, соч.; Фишер Р., Юри У. Указ, соч.; Митрошенков О. А. Эффективные переговоры. – М.: ИНФРА-М; Весь мир, 2000]. Кратко остановимся на характеристике основных тактических приемов, применяемых в рамках той или иной стратегии ведения переговоров.

Приемы, относящиеся к переговорам этого типа, наиболее известны и многообразны.

1) Завышение требований. Оппоненты начинают переговоры с выдвижения значительно завышенных требований, на выполнение которых они и не рассчитывают. После этого оппоненты отступают к более реальным требованиям посредством серии кажущихся уступок. Однако при этом добиваются реальных уступок от противоположной стороны. Если же первоначальное требование является чрезмерно завышенным, то оно скорее всего будет расценено как неправомерное и не вызовет ответных уступок.

2) Расстановка ложных акцентов в собственной позиции. Заключается в том, чтобы продемонстрировать крайнюю заинтересованность в решении какого-либо малозначительного вопроса, а в дальнейшем снять требования по данному пункту. Такого рода действия выглядят как уступка, что вызывает ответную уступку оппонента.

3) Выжидание. Используется, чтобы вынудить оппонента первым высказать свое мнение, а затем, в зависимости от полученной информации, сформулировать собственную точку зрения.

4) «Саями». Информация предоставляется оппоненту очень маленькими порциями. Эта уловка используется для того, чтобы получить как можно больше сведений от оппонента или затянуть переговоры.

5) «Палочные» доводы используются в тех случаях, когда один из участников переговоров испытывает затруднения с контраргументацией или желает психологически подавить оппонента. Суть этого приема заключается в том, что в качестве довода апеллируют к высшим ценностям и интересам, начиная с высказываний типа: «Вы понимаете, на что вы покусаетесь?!»

6) «Преднамеренный обман». Используется либо для достижения, либо для избегания каких-либо последствий и представляет собой:

- искажение информации;
- сообщение заведомо ложной информации;
- отсутствие полномочий для принятия решений по тем или иным вопросам;
- отсутствие намерений выполнять условия соглашения.

7) *Выдвижение требований по возрастающей.* Если один из участников переговоров соглашается с вносимыми предложениями, другой участник может прибегнуть к выдвижению все новых и новых требований.

8) *Выдвижение требований в последнюю минуту.* Этот прием используется в конце переговоров, когда остается только заключить соглашение. В этой ситуации один из участников выдвигает новые требования, рассчитывая на то, что его оппонент пойдет на уступки ради сохранения достигнутого.

9) *Двойное толкование.* При выработке итогового документа одна из сторон «закладывает» в него формулировки с двойным смыслом. Впоследствии такая уловка позволяет трактовать соглашение в своих интересах.

10) *Оказание давления на оппонента.* Применяется с целью добиться от него уступок и вынудить согласиться на предлагаемое решение. Реализовать такой прием позволяют:

- указание на возможность прекращения переговоров;
- демонстрация силы;
- предъявление ультиматума;
- предупреждение о последствиях, неприятных для оппонента.

3 Приемы, используемые при переговорах на основе взаимного учета

Если использование первой группы приемов демонстрирует отношение к оппоненту как к противнику, то вторая группа приемов ориентирована на партнерский подход.

1) *Постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов.* Обсуждение начинается с тех вопросов, которые вызывают наименьшие разногласия, а затем участники переговоров переходят к более сложным проблемам. Использование этого приема позволяет избежать активного противодействия сторон с самого начала переговоров и сформировать благоприятную атмосферу.

2) *Разделение проблемы на отдельные составляющие.* В проблеме выделяются отдельные аспекты, по которым постепенно достигается взаимное согласие.

3) *Вынесение спорных вопросов «за скобки».* Используется, если возникают трудности с достижением соглашения по всему комплексу проблем. Спорные вопросы не рассматриваются, что позволяет достичь частичных договоренностей.

4) *«Один режет, другой выбирает».* Прием основан на принципе справедливости раздела: одному предоставляется право разделить (спорное имущество, полномочия, территорию, функции и т.д.), а другому — выбрать из двух частей одну. Смысл этого приема заключается в следующем: первый, опасаясь получить меньшую долю, будет стремиться к тому, чтобы разделить максимально точно.

5) *Подчеркивание общности.* Указываются те аспекты, которые объединяют оппонентов:

- заинтересованность в положительном результате переговоров;
- взаимозависимость оппонентов;
- стремление избежать материальных и моральных потерь;
- наличие длительных отношений между сторонами.

4 Приемы, носящие двойственный характер

Можно выделить и третью группу приемов, которые сходны по своему проявлению, но имеют различный смысл в зависимости от того, в рамках какой стратегии используются. [Грачев Г.В., Мельник И.К. Манипулирование личностью: организация, способы и технологии информационно-психологического воздействия. – М.: ИФ РАН, 1999. – С. 189].

1) *Опережение возражений.* Этот прием сводится к тому, что участник переговоров, начинающий обсуждение, указывает на свои слабые стороны, не дожидаясь, когда это сделает оппонент. Использование этого приема в рамках торга в определенной мере

выбивает у оппонента почву из-под ног и вызывает необходимость корректировки доводов «на ходу». При стремлении вести переговоры на основе взаимного учета интересов данный прием сигнализирует о желании избежать острой конфронтации, признании определенной правомерности претензий оппонента.

2) *Экономия аргументов*. Заключается в том, что все имеющиеся аргументы высказываются не сразу, а поэтапно. Если участники переговоров ориентируются на позиционный торг, то этот прием позволяет им «придержать» часть аргументов, чтобы использовать их в затруднительной ситуации. При переговорах на основе взаимного учета интересов имеет место другой вариант данного приема. Экономия аргументов облегчает восприятие информации, позволяет избежать игнорирования того или иного довода оппонентом.

3) *Возвращение к дискуссии*. Прием сводится к тому, что вопросы, которые уже обсуждались, снова выносятся на повестку дня. В ситуации торга этот прием используется для того, чтобы затянуть переговорный процесс. Участники переговоров, ориентирующиеся на партнерский подход, используют этот прием в том случае, если для кого-то из них вопрос действительно остался неясным.

4) *Пакетирование* заключается в том, что несколько вопросов увязываются и предлагаются к рассмотрению вместе (в виде пакета). «Пакет» в рамках торга включает как привлекательные, так и малопримлемые для оппонента предложения. Такую «пакетную сделку» называют «продажей в нагрузку». Сторона, предлагающая «пакет», исходит из того, что оппонент, заинтересованный в нескольких предложениях, примет и остальные. В рамках переговоров на основе взаимного учета интересов этот прием имеет другой смысл. Здесь «пакет» ориентирован на увязку интересов с возможным выигрышем для всех участников.

5) *Блоковая тактика*. Используется на многосторонних переговорах и заключается в согласовании своих действий с другими участниками, выступающими единым блоком. Если оппоненты ориентируются на партнерский подход, то этот прием позволяет сначала найти решение для группы участников и тем самым облегчить поиск конечного решения. При позиционном торге прием блоковой тактики используется для объединения усилий, блокирующих реализацию интересов противоположной стороны.

6) *«Уход» (тактика избегания)*. Может выражаться в переводе обсуждения на другую тему или другой вопрос, а также в просьбе отложить рассмотрение проблемы. В рамках позиционного торга применяется с целью:

- не дать оппоненту точной информации;
- не вступать в дискуссию, если, например, позиция по данному вопросу плохо проработана;
- отклонить в косвенной форме нежелательное предложение;
- затянуть переговоры.

Участники переговоров на основе взаимного учета интересов используют «уход» в тех случаях, когда необходимо обдумать предложение или согласовать вопрос с другими лицами.

Характеристика тактических приемов, используемых на различных этапах ведения переговоров, позволяет обратить внимание на важный аспект, отличающий одни приемы от других. Этот критерий – *цель, ради достижения которой используется тот или иной прием*. И эти цели заключаются либо в желании облегчить достижение взаимовыгодного результата, либо в стремлении к одностороннему выигрышу.

В первом случае действия участников переговоров отличаются скорее искренностью и открытостью, а используемые при этом тактические приемы корректны. Если же оппоненты ориентированы на получение односторонних преимуществ, то их действия зачастую носят скрытый характер. Приемы, которые при этом используются, называют по-разному: недопустимыми, спекулятивными, непозволительными. Но точнее всего их суть отражает термин *«манипулятивное»*. Манипуляцию можно определить как вид психологического

воздействия, направленного на скрытое побуждение другого к совершению определенных действий [Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М.: ЧеРо, 2000. — С. 58-60].

Для того чтобы нейтрализовать манипулятивное воздействие, прежде всего, необходимо знание приемов такого воздействия и своевременное их обнаружение.

Завершая рассмотрение переговоров, необходимо отметить то, что одно лишь знание о переговорах еще не является достаточным основанием для успеха. Не менее важную роль играет формирование и развитие навыков ведения переговоров. А умение вести переговоры приобретается лишь при реализации имеющихся знаний на практике. И, наконец, не стоит забывать о том, что переговоры могут достичь своей цели только в том случае, если их участники искренни в стремлении к совместному поиску решения проблемы. В противном случае стороны скорее демонстрируют решительность, чем стремятся найти решение.

Специфические речевые тактики в сфере профессионального общения:

1. **«Неожиданность»** – использование в речи неожиданной или неизвестной слушателям информации

2. **«Провокация»** – на короткое время вызывается реакция несогласия с излагаемой информацией, чтобы использовать этот период для подготовки слушателей к конструктивным выводам, для уточнения и более четкого определения собственной позиции.

3. **«Апелляция к авторитету»** – для подтверждения правильности излагаемой информации дается ссылка на авторитет слушателей, авторитет науки, известных ученых, социологов, политологов, деятелей культуры. Например. «Во-первых, узнайте, кто начальник вашего противника. По структурной схеме учреждения, в дирекции, в приемной, у телефонистки. Вы сможете это сделать. Потом позвоните этому начальнику с просьбой решить вашу проблему. Или сразу попросите направить вас к тому, кто может это сделать. Начальство ответит: Обратитесь к господину Н...» Когда Вы встретите последнего, то сможете честно сказать: «Господин Н... сказал, чтобы я обсудил с вами этот вопрос». Если противник тут же бросится решать вашу проблему – прием сработал».

4. **«Прогнозирование»** – основываясь на реальных фактах, давать прогнозы развития ожидаемых событий, чтобы подчеркнуть необходимые ценностные ориентации, определяющие интересы, требования, пожелания.

5. **«Внесение элемента неформальности»** – учитывая предмет речи, рассказать аудитории, деловому партнеру о собственных заблуждениях, предрассудках, ошибках и их последствиях, чтобы показать, каким образом удалось избежать одностороннего подхода к той или иной проблеме и найти ее новое решение. Это позволит преодолеть сдержанность и предвзятость и изменить мнение в свою пользу.

6. **«Прямое включение»** – отказаться от растянутого вступления, особенно если партнеры знакомы с предметом речи и имеют необходимый предварительный запас знаний. Это избавит вас от необходимости разъяснять все с самого начала, повысит информативность речи и позволит выиграть время для обсуждения проблемы.

7. **«Юмор»** – не «засушивать» свою речь. Приводить смешные, парадоксальные примеры, перемежать выступление, беседу веселыми шутками, забавные историями, в том числе и из своей жизни. Следует особо подчеркнуть особую эффективность этой речевой тактики. Хорошее чувство юмора, умение к месту привести шутку или каламбур в сочетании с невербальными элементами позволят добиться успеха в профессиональной коммуникации любого уровня. *Известный ученый Иосиф Шкловский в книге воспоминаний «Эшелон» приводит случай. В 1960 г. в Москву приезжал вице-канцлер Британского Королевского общества, профессор Мартин. Когда он выступал на президиуме Академии Наук, ему был задан вопрос: каковы права и обязанности члена Королевского общества? Подтекст вопроса, по мнению Шкловского был таким: советские академики – слуги народа, а британские – лакеи империализма. Так же оценил*

вопрос и Мартин. Он сказал: «Я вас понял. Начну с обязанностей: каждый член обязан платить в казну общества 5 фунтов. Теперь поговорим о правах: каждый член означенного общества имеет право совершенно бесплатно получать периодические издания своего отделения. Так что быть членом Королевского общества – выгодно, джентльмены». Заканчивал он фразу под громовой хохот собравшихся.

8. «Да-да-да» – партнеру задается 3-4 вопроса, на которые он должен обязательно ответить «да». Тогда, вероятнее всего, и на основной вопрос он ответит «да». Это одна из самых древних тактик. Ее изобрел древнегреческий философ Сократ и блестяще использовал для убеждения собеседников. Вот как он доказывает некоему Другу, что такое справедливость:

Сократ. *Послушай же: ведь у меня, так же как и у всех людей, есть правый и левый глаз? Друг.* Да. **Сократ.** *И правая и левая ноздря? Друг.* Несомненно. **Сократ.** *Значит, когда говоря об одном и том же, ты одно у меня называешь правым, а другое – левым, то на мой вопрос, что именно ты так называешь, ты ведь можешь ответить: правое – то, что находится справа, а левое – слева? Друг.* Да, могу. На этом тактика логически завершена: Сократ убедил Друга в том, что если люди одинаково определяют одно и то же, то так оно и есть на самом деле. Но это только промежуточный вывод, подготовка к достижению цели диалога. И цели Сократ добивается также этой тактикой. **Сократ.** *Далее, значит, и когда ты одно и то же именуешь то справедливым, то несправедливым, ты можешь ответить, что именно справедливо, а что – нет? Друг.* Итак, мне мнится, что справедливо все, делающиеся должным образом и вовремя, то же, что не делается должным образом, несправедливо. **Сократ.** *Мнение твое превосходно. Значит, делающий все эти вещи должным образом и в должное время поступает справедливо, а тот, кто не делает этого должным образом, – несправедливо? Друг.* Да. **Сократ.** *Значит, справедлив тот, кто поступает справедливо, а несправедливо поступающий наоборот? Друг.* Это так.

9. «Черный оппонент» – тактика, противоположная только что описанной. Партнеру по общению задают несколько вопросов с таким расчетом, чтобы ни на один из них он не мог ответить. Тогда незамедлительно произносится речевая формула: «Вот видите, вопрос не подготовлен». При использовании этой тактики следует иметь в виду:

- вопросов должно быть не более трех, в противном случае тактика разрушается и налицо предвзятое отношение к собеседнику
- вопросы должны быть достаточно сложными, в ряде случаев неразрешимыми, поскольку, если партнер ответит на все вопросы, тактика не сработала
- речевая формула произносится при первом же затруднении с ответом, прекращая (пытаясь прекратить) речевое взаимодействие
- не следует позволять партнеру развивать свой ответ или, особенно, перехватить речевую инициативу.

10. «Подмазывание аргумента» – слабый довод, который может быть легко опротестован, сопровождается комплиментом партнеру по общению. Например: «Вы, как человек умный, не станете отрицать...»; «Всем хорошо известна ваша честность и принципиальность, поэтому вы...»; «Человек, недостаточно образованный, не оценит, не поймет приведенный аргумент, но вы...». Иногда собеседнику тонко дают понять, что к нему лично относятся с особым уважением, высоко ценят его ум, признают его достоинства. В системе РК может использоваться множество РТ, причем и тех, которые еще не выявлены специалистами и не описаны в литературе, поэтому важно не только эффективно и уместно использовать тактики, описанные в литературе, но и уметь самому выделять их в речи собеседника и в письмах делового партнера.

Вопросы и задания

Задание 1. Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:

Совершать пробежки:

- А) даму средних лет;
- Б) пожилого мужчину.

Бросить курить:

- А) подростка;
- Б) тридцатилетнюю женщину.

Сдавать одежду в химчистку:

- А) малообеспеченного гражданина;
- Б) преуспевающего.

Застраховать имущество:

- А) многодетную семью;
- Б) одинокого мужчину;
- В) директора фирмы.

Изучить курс ораторского искусства:

- А) выпускника педагогического университета;
- Б) выпускника политехнической академии;
- В) сотрудника фирмы;
- Г) директора фирмы.

Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак:

- А) обычную женщину;
- Б) преуспевающего директора фирмы.

Задание № 2. *Внимательно прочитайте приведенные далее положения и остановитесь на тех, с которыми вы не согласны. Аргументируйте свое отношение.*

Е. Старайтесь быть кратким, но не экономьте на необходимых фактах и аргументах.

Ф. Постоянно направляйте беседу по нужному руслу, не давайте собеседнику «увести» вас от темы.

Г. Склоняя собеседника к своей точке зрения, говорите как можно больше, не давая возразить себе.

Н. Не давайте собеседнику делать вам замечания, которые, по мнению многих бизнесменов, затрудняют беседу.

Задание № 3. *Обсудите следующие ситуации:*

А. В деловом контакте предпочтительно использовать:

- а) утверждения,
- б) вопросы.

Б. В ваш адрес сделано нетактичное, задевшее вас высказывание. Что лучше:

- а) дать моментальный и эффективный отпор;
- б) сделать паузу перед ответом.

В. Переговоры все время прерываются по вине вашего собеседника: звонит телефон — он долго разговаривает, заходят без предупреждения его коллеги — он уделяет им максимум внимания. Какова ваша реакция?

- а) вы добиваетесь договоренности, не обращая внимания на помехи;
- б) вы показываете поведением свое недовольство;
- в) вы говорите партнеру, что не можете сосредоточиться.

Задание 4. Потренируйтесь в доказывании и опровержении доводов. Это можно сделать в виде соревнования-диспута: один из участников открывает один из тезисов, другой открывает противоположный. Доказательство предлагается вести без подготовки, оценивая живость ума и чувства оппонентов. Вначале приведите несколько аргументов «за» этот тезис, а затем сформулируйте антитезис и возразите, создав несколько аргументов «против».

1. Хороший ли климат в России?
2. Передовое ли в России образование? Надо ли его реформировать?
3. Надо ли уметь прощать?

Практическое занятие № 8

Тема: Просодика. Экстралингвистика

Цель: проанализировать разнообразные просодические и экстралингвистические средства коммуникации; выработать практические умения и навыки их применения в профессиональной коммуникации.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения практического занятия, формируемые компетенции или их части.

В результате освоения темы обучающиеся приобретают:

знание современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия; разнообразных просодических и экстралингвистических средств коммуникации;

умение применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия; вести академическую и профессиональную дискуссию на государственном языке РФ; выступать перед аудиторией, аргументировать и отстаивать точку зрения; доступно, логично, ясно строить устную и письменную речь;

владение психологическими и невербальными способами оказания влияния и противодействия влиянию в процессе академического и профессионального взаимодействия; методиками и приемами представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.

Актуальность практического занятия: использование невербальной коммуникации при проведении переговоров, произнесение речи, в деловой беседе с клиентами, подчиненными или руководством; с целью неназойливого (конечно, в случае необходимости) консультирования своего клиента является неотъемлемой частью профессиональной коммуникации. Умение не только применять их в коммуникации, но и распознавать дает преимущество, что, в свою очередь, будет благоприятно сказываться на результатах делового общения.

План:

- 1 Понятие просодики и фонации
 - 2 Элементы паралингвистической фонации
 - 3 Характеризаторы, заполнители пауз, языковые жесты, особенности артикуляции звуков и интонационные отклонения
 - 4 Манера соглашаться или отрицать
 - 5 Речевое общение и совместимость. Психологическая типология характеров в зависимости от стиля речевого общения.
- Теоретическая часть

1 Понятие просодики и фонации

Просодика – это ритмико-интонационное оформление речи.

Например, речь уроженцев Вологодской области и Краснодарского края настолько по-разному звучит, что не заметить отличия невозможно. А в результате тренировки можно научиться различать и более тонкие вариации.

Если к тому же знать особенности словоупотребления в разных местностях, то задача еще более упрощается. Например, подъехав на автобусе к нужной остановке, москвич «выходит», а одессит «встает». Жители разных мест ходят одни на рынок, другие – на базар. Само выражение «базарить» кое-где означает буквально «делать покупки на базаре», тогда как в других местах это значит «праздно болтать».

Точно разобраться во всех подобных тонкостях по силам лишь хорошо подготовленным специалистам-диалектологам. При этом решить удастся не очень важную задачу: так можно окольно выяснить, из каких мест родом говорящий, хотя в большинстве случаев об этом можно просто спросить напрямую.

Фонация – это работа органов речи и результат этой работы, т. е. звучание речи.

Существует лингвистическая (языковая) и паралингвистическая фонация (просодика)

К лингвистической относятся звуки речи, из которых складываются слова, интонации (повествовательная, вопросительная и др.), словесное ударение, логические паузы.

К паралингвистической фонации относятся тембр голоса, сила голоса (громкость), диапазон голоса, темп речи, дикция, мелодика (движение тона), характеризаторы, заполнители пауз, языковые жесты, а также особенности артикуляции звуков и интонационные отклонения. Паралингвистическая фонация – это индивидуальная физиологическая и психическая особенность речевого звучания.

2 Элементы паралингвистической фонации

Существование двух видов фонации теоретически и практически оправдано, так как одно и то же вербальное высказывание каждый раз может быть произнесено по-разному, с сохранением его основного логико-понятийного смысла и с одновременным добавлением новой информации. Например, фразу «Иди сюда» можно сказать резко или кокетливо, доверительно или раздраженно; произнести высоким или низким голосом, шепотом или очень громко, быстро или медленно. Эти и другие способы произнесения обязательно содержат в себе дополнительный смысл, и нередко более важный, чем смысл самих слов. Это и есть паралингвистическая фонация. Рассмотрим подробнее ее средства.

Тембр голоса – это индивидуально-личностная окраска голоса, которая придает речи человека неповторимое звучание. Даже не видя знакомого человека, можно узнать его по тембру голоса, который является своеобразным опознавательным знаком. Дать исчерпывающую характеристику индивидуального тембра любого голоса вряд ли возможно; обычно его характеризуют, используя самую явную особенность голоса: глубокий голос, скрипучий, звонкий, старческий, пропитой, хриплый и т.д. При наличии опыта и внимания можно получить какую-то нужную вам информацию о собеседнике, анализируя тембр его голоса.

Сила (громкость) голоса – это гораздо менее постоянная и менее индивидуальная величина, чем тембр, более зависящая от ситуации. Это общий показатель жизненной энергии и уверенности в себе.

Обычно громко говорят люди, которые желают быть уверены, что окружающие обязательно услышат их слова и примут их к сведению. Довольно громкий голос (даже в будничной обстановке) отличает людей, которые привыкли отдавать распоряжения, считают себя вправе отчитывать виноватых и не сомневаются в правоте своей позиции. Громким голосом стараются перекрыть возражения оппонента, прервать на полуслове стремление противоречить и не подчиняться. Громкий голос может выступать и маскировочным средством для сокрытия слабого духа. Большая громкость может быть и проявлением недостаточной самокритичности, неумения владеть своими чувствами – как, например, у пьяного. В любом случае чересчур громогласное словоизвержение заставляет заподозрить: насколько глубок смысл сказанного и стоит ли соглашаться с

самоуверенностью говорящего. Как правило, человеку, говорящему здраво, спокойно и рассудительно, не требуется форсировать громкость своей речи.

Малая громкость голоса свидетельствует о том, что перед нами человек сдержанный, скромный, вероятно, хорошо воспитанный. Тихий голос может быть и твердым, даже жестким. Так говорят люди, абсолютно уверенные, что их доводы безупречны и что их голос – пускай и негромкий – обязательно будет услышан. Кроме того, люди предпочитают негромко произносить такие вещи, которые не хотели бы оглашать во всеуслышание. Не исключено, что человек, предпочитающий говорить тихо, испытывает смутное ощущение неловкости и вины (не обязательно обоснованное).

Сильные и внезапные колебания громкости голоса свидетельствуют об общей повышенной эмоциональности либо о том волнении, которое говорящий испытывает в данный момент. Это волнение обычно заражает слушателей, особенно когда поначалу тихий голос вдруг крепнет и обретает уверенную громкость. Хорошие ораторы знают, что речь, произнесенная в одном тоне (пускай даже и с пафосом), не может увлечь слушателей. Поэтому они сознательно варьируют громкость речи, придавая сказанному сильный эмоциональный акцент.

Степень громкости речи изменяется в зависимости от:

- ситуации,
- содержания речи,
- личности говорящего.

Некоторые люди просто не умеют тихо говорить, другим, наоборот, трудно говорить громко. На основании силы голоса собеседника можно сделать достаточно объективные и достоверные предположения о его социальном статусе, профессии, психологических особенностях. Громкость своего голоса нужно уметь регулировать: о печальных событиях говорить тихо, приглушенно, о радостных – погромче; не кричать, беседуя с вышестоящим лицом; не слишком повышать голос на подчиненных; не разговаривать слишком громко в общественных местах и т. д.

Не следует разговаривать крикливо или, наоборот, шепотом. В камерной обстановке громкий голос вульгарен и неприятен, а в публичном месте привлекает внимание окружающих. Не следует, увлекаясь разговором или не справляясь со своими чувствами, повышать громкость голоса; нельзя и шептаться с кем-то, особенно в присутствии третьего человека.

Громкий голос оправдан при выступлении перед многочисленной аудиторией, в большом помещении, на площади во время митинга. В этих случаях громкость голоса не только обуславливает восприятие речи на слух, но и характеризует выступающего как опытного оратора.

Если же человек постоянно говорит слишком громко, это может свидетельствовать о его привычке командовать, самоуверенности и самомнении, привычке разговаривать на повышенных тонах, принадлежности к обществу, где все стараются перекричать друг друга, а также о наличии у него дефектов слуха.

Если человек всегда говорит тихо, это может означать, что он робок, застенчив или находится в непривычной для себя обстановке.

«Резкий голос» – это так называемая подавляемая сила голоса, напряженность произношения, обычно при выражении досады, раздражения: «Ну и ну!», «Вот у-уж!», «Отойдите!». Такие реплики можно даже произносить шепотом: здесь важна не столько сила звучания, сколько сила артикуляции звуков. Для руководителя более оправданно применять резкий, а не громкий голос, если он хочет выразить сильные эмоции во время разговора с подчиненными.

Темп речи (скорость речи) – это скорость речи во времени. Невозможно установить единую норму речевого темпа – количество слогов в минуту зависит от разных стилей речи и темы разговора. Например, рассуждения на сложную философскую или научную тему и пересказ содержания прочитанного детектива требуют разной скорости речи.

Определенные нормы темпа речи во время деловых переговоров, выступлений перед производственным коллективом, коллегами, чтения лекции и др. установлены многолетней практикой людей. Отступление от этих норм может свидетельствовать о наличии или отсутствии у человека опыта руководителя, лектора, оратора, коммуникабельности и др.

Независимо от стиля и жанра речи ее темп не должен быть одинаковым на протяжении всей речи, тем более длинной. Следует замедлять темп речи, подчеркивая наиболее важные ее части, или ускорять его, описывая стремительные действия или события.

Склонность к общей торопливости речи – показатель или живого темперамента, или быстроты мышления, или речевой тренированности собеседника. Иногда это является недостатком. Такой человек не всегда учитывает, что слушатели могут не поспевать за ходом его мысли, следовательно, он не очень озабочен тем, поймут ли его. Руководителю или референту следует избавляться от этого недостатка.

Чересчур медленная речь, особенно во время публичного выступления, может свидетельствовать о том, что докладчик тугодум, не имеет опыта выступления, не развил свои речевые качества или не подготовился должным образом.

Нежелательное, но часто наблюдаемое явление – характерные сокращения слов при быстром темпе речи: «токо» («только»), «посуште» («послушайте»), «чек» («человек») и т. д. Это тоже предоставляет определенную информацию: собеседник небрежен в выражениях, для него характерна торопливость в мыслях и т. д. Если же человек не допускает в своей речи редукции слов, это свидетельствует о его солидности, образованности, точности, может быть даже педантичности.

Темп речи имеет некоторое отношение к этикету: ранее быстрый темп речи считался в приличном обществе дурным тоном.

Скорость речи соответствует темпераменту и так называемому темпу жизни человека. Поэтому ее трудно изменить (это удастся волевым усилием, но ненадолго).

Неторопливо, даже медлительно, говорят спокойные, обстоятельные люди, не склонные к авантюрам и резким перепадам настроения. Впрочем, медленная речь может быть и признаком общей заторможенности, недостаточной подвижности мыслительных процессов, а то и просто лени. Так, у человека, принявшего успокоительное лекарство, речь замедляется (при этом также снижается темп умственных процессов и мотивация к деятельности).

Оживленно и бойко, даже торопливо, говорят энергичные, подвижные, легкие на подъем люди. Такое заключение можно сделать, если ритм речи равномерный. А вот нарушенный ритм при общей высокой скорости речи свидетельствует о том, что человек робеет, недостаточно уверен в себе (возможно, только в данный момент). Так, студент, вытянув на экзамене незнакомый вопрос, начинает тараторить и запинаться. Бывает и наоборот: в такой ситуации студенту трудно «выдавить из себя слово». Но это объясняется простой причиной: просто нечего сказать.

Заметные колебания скорости речи указывают на недостаток уравновешенности, легкую возбудимость. Изменение темпа речи может более или менее сознательно использоваться для нагнетания эмоционального тона, возбуждения слушателей. Когда человек говорит в ускоряющемся темпе, он, вероятно, сам все более вдохновляется и зажигает слушателей. Наоборот, замедляющаяся речь – словно включение внутренних тормозов, когда потеряна логическая нить либо уверенность в своей правоте.

Дикция – это степень отчетливости, разборчивости речи, которые обусловлены правильностью или недостаточностью артикуляции звуков речи.

Дефекты дикции объясняются дефектами органов речи (шепелявость), речевой нетренированностью, плохим владением артикуляционной базой (грассирование и др.). Следовательно, недостатки дикции указывают на какие-то особенности личности говорящего.

Важная характеристика речи – ее отчетливость. Ясное и четкое произнесение слов – показатель внутренней дисциплины, стремления ясно представить свою позицию. И наоборот, нечеткое произношение – всякого рода бурчание, бормотание и т. п. (если только это не связано с дефектами речедвигательного аппарата) – это часто проявление неуважительного отношения к собеседнику: говорящий даже не заботится о том, чтобы другим было легко его расслышать. Психологи считают, что те, кто склонен подавлять свои эмоциональные реакции, почти всегда выражают это голосом. Попытка таких людей сделать звук своего голоса полностью подконтрольным, нейтральным обычно начинается с неосознанного воздействия на дыхание, которое экономится таким образом, чтобы исключить неожиданный прорыв «открытого» звука, и заканчивается артикуляционным оформлением речи. В итоге ясное и четкое произношение слов укажет нам на внутреннее спокойствие и рационализм собеседника, а неясное и расплывчатое произношение проявит в нем мягкость, уступчивость, даже некоторое слабование.

Мелодика (движение тона, тон, модуляция) – это интонационный рисунок высказывания или более длинного речевого образования, изменение тона на протяжении отрезка речи.

Тон – это физическое качество звука, обусловленное частотой ритмических колебаний и напряженностью голосовых связок. Тон голоса в основном выражает различные чувства, испытываемые говорящим при сообщении какой-либо информации. Так, произнося фразу «Я с ним знаком» определенным тоном, человек может выражать гордость, пренебрежение, презрение или другие чувства или вообще не выражать никаких чувств. От высоты голоса во многом зависит впечатление, которое у слушающих складывается о говорящем. Высокий пронзительный голос неодобрительно называют визгливым, безосновательно приписывая его обладателю всяческие недостатки. В действительности голос обычно срывается в фальцет либо от сильного возбуждения, либо от страха (а эти состояния и правда не красят человека).

Низкий тон голоса символизирует силу и достоинство. Так говорили суровые и мужественные герои вестернов. И постепенно убедили американцев, что голос сильного человека обязательно должен быть низким. Бизнесмены и политики попробовали было воспользоваться этим, но скоро убедились, что искусственно «заниженный» голос кажется слушателям неискренним. Поэтому, желая выглядеть убедительно, надо оставаться в рамках естественного диапазона своего голоса. «Выпадение» из этого диапазона заставляет слушателей насторожиться.

Интонация, мелодика речи, выражая чувства говорящего, может сообщать информацию и о нем, подчас вопреки его желанию. Человек далеко не всегда контролирует свою интонацию, как и свои телодвижения, предоставляя своему собеседнику широкие возможности для наблюдения и размышления.

Безапелляционный тон чаще всего свидетельствует не о знании дела, а о самоуверенности, властности, легкомыслии; нравоучительный, назидательный тон, который тоже вызывает раздражение, – это паралингвистический недостаток учителей и людей некоторых других профессий; жеманный, манерный, капризный тон тоже характеризует человека не с лучшей стороны [34].

Разнообразие тона способствует выразительности речи, устраняет ее монотонность.

Но, разумеется, самое важное в речи – это *произнесенные слова*. Поскольку речь и интеллект тесно взаимосвязаны, по словесному оформлению мысли можно судить и о ее глубине. Люди ограниченные обходятся ограниченным запасом слов, заполняя неизбежные пустоты в речи (подыскать нужное слово затруднительно!) всяческими междометиями и словами-«паразитами»: «ну, это... короче... как его...». К тому же их высказывания, будучи записанными, не требуют никаких знаков препинания, кроме точек: все предложения простые и односложные.

Умение построить развернутое высказывание из сложносочиненных, сложноподчиненных предложений, с использованием причастных и деепричастных оборотов, – показатель довольно высокого интеллекта.

Казалось бы, о том же должна свидетельствовать насыщенность речи современными научными и публицистическими терминами. Увы, за такой манерой нередко скрывается ограниченность мысли. Тем более что многие термины и понятия подчас употребляются бездумно и безграмотно. Иногда даже с телеэкрана и газетной полосы слетают высказывания о «наиболее оптимальных условиях», «крайних экстремистах» и т. п. Человек, по-настоящему образованный и культурный, не склонен излишне усложнять свою речь и захламлять ее иноязычным сором.

Весьма показательно использование в обыденной речи редкоупотребительных, архаичных оборотов родного языка. Пытаясь говорить так, как не говорит никто из окружающих, человек намеренно стремится выделиться, подчеркнуть свою исключительность. Так, правда, легко попасть в неловкое положение.

Недавно на улицах столицы был проведен нехитрый эксперимент. К случайным прохожим обращались с использованием слова, чрезвычайно уважительного еще в начале века, – «любезный». Большинство почувствовали себя оскорбленными и отреагировали с негодованием.

3 Характеризаторы, заполнители пауз, языковые жесты, особенности артикуляции звуков и интонационные отклонения

Экстралингвистика (характеризаторы) – это звуковые вставки в речь, которые не входят в языковую систему, – смех, плач, покашливание, запинки, вздохи и т. д. Все эти звуковые вставки обычно добавляют что-то к вербальной речи: покашливание чаще всего выражает недовольство, срывающийся голос с придыханиями выдает волнение, растерянность человека; зевая, да еще громко, человек оповещает, что ему скучно, одновременно демонстрируя свою невоспитанность, и т. д. [34]

Особенно много информации таит в себе *смех*. Смех – это особенно предательская вещь. «По смеху узнают глупца». Есть радостный, веселый, окрыленный, беззаботный, звонкий, предупредительный смех, точно так же как и смех грохочущий, блеющий, горький или сладкий, грязный (сальный), ядовитый, ненавидящий, издевательский, насмехающийся, злорадный, степенный, уютный, смущенный, скрытый, деланный, жеманный, искусственный, вымученный и т. д. Существует мнение о том, что громкий смех – признак нахальства. Рассмотрим разновидности смеха более подробно Хорст Рюкле, немецкий психолог, автор книг «Язык телодвижений для менеджеров», «Ваше тайное оружие в общении», составил любопытную типологию смеха [31, 34]:

- *смех «на-а»(ха-ха-ха)*: совершенно открытый, идущий из сердца смех, облегчающий, полный согласия с окружающим миром, незамутненной радости, не усложненный, беззаботный, наивно-веселый.
- *смех «на-е» (хе-хе-хе)*: не слишком симпатичный, имеющий что-то блеющее, вызывающее, дерзкое, завистливое, чем более открыта гласная – тем больше злорадства, хамства, презрения. Здесь всегда сохраняется известная дистанция. Смех типа «хе-хе» – это брюзгливое, глумливое и надменное выражение радости с соблюдением определенной дистанции между собеседниками;
- *смех «на-и» (хи-хи-хи)*: хихиканье, уходящее в глубь себя, это не облегчающий смех изнутри наружу: одновременно скрытный, хитрый, ехидный, смесь иронии и злорадства, с собственным подтекстом, умыслом (типичен для молодых девушек);
- *смех «на-о» (хо-хо-хо)*: звучит хвастливо-угрожающе, с некоторым сомнением, критическим удивлением, протестом, в основе – издевательский и протестующий;

Человек же, который все время смеется, производит неблагоприятное впечатление: «смех без причины – признак дурачины».

Несколько отличными от смеха характеристиками обладают **улыбки**. Можно выделить улыбки: смущенную, сладкую, кривую, язвительную улыбку-ухмылку, открытую и т. д.

Характеризаторы потому и получили такое название, что они характеризуют душевное состояние человека, его отношение к чему-либо или кому-либо.

Заполнители пауз присутствуют в речи, если говорящий затрудняется в выборе слова или не решается высказать какую-то мысль. *Заполнители пауз* – это тоже вставки в речь, но в отличие от характеризаторов вполне языковые, фонетические. Это определенные слова или стандартные звуки речи, которые как бы устраняют вынужденную и нежелательную паузу в речи: «э-э-...», «м-м-м-...», «как это?...», «это...», «вот...», «так сказать...» и др. Иногда использование заполнителя паузы (не более одного в течение 3 – 4 минут речи) оправдано: создается впечатление, что человек, стремясь выразить мысль поточнее, ищет нужное слово. Иногда нарочитое вставление такого элемента придает речи легкий юмор: «Давайте отпустим молодого человека: он, наверное, торопится э-э-э... на свидание». Но злоупотребление докладчиком такими элементами создает впечатление о нем как о малообразованном, косноязычном или почему-то растерявшемся человеке.

К фонационным паралингвистическим средствам относятся и *языковые жесты* (междометия и звукоподражания, выражающие чувства или стилистические оттенки: «Фу!», «Фи!», «Гм!...» «Тра-ля-ля» и др.), и речевой акцент, указывающий на национальную принадлежность человека.

Речевые погрешности. Даже безобидные на первый взгляд фразы зачастую могут стать серьезным барьером в продвижении по службе. Известный американский специалист по маркетингу Джон Р. Грехем составил список выражений, употребление которых, по его наблюдениям, не позволило многим прилежным служащим сделать хорошую карьеру. Вот некоторые из этих запретных фраз [25].

«Я думал, что этим занимается кто-то другой». Руководителям не нравятся такие ответы. Для них это означает: подчиненный делает только то, что ему поручили, и нисколько не заботится об общих интересах и даже о своем продвижении. Так что не забывайте старый афоризм: «Два типа людей никогда не добьются успеха – те, кто не умеет выполнять поручения, и те, кто умеет только выполнять поручения».

«Честно говоря...» Создается впечатление, что до этого человек говорил неправду.

«Этого мне никто не говорил». Это выражение характерно для тех, кто не видит дальше своего носа.

«А мне и в голову не пришло». Так говорят те, кто не способен оценить ситуацию в фирме.

«Если я хорошо понял...» Это характерно для способа мышления тех, кто не принимает участия в совместной деятельности, а также не хочет брать на себя ответственность.

4 Манера соглашаться или отрицать

Приятие, утвердительный ответ, и неприятие, отрицательный ответ, могут быть выражены в разной степени.

Сухое «да» (первая ступень) приобретает больший вес, превращаясь в «совершенно верно», «правильно», «точно» (вторая ступень). На третьей ступени согласие окрашивается одобрением: «отлично», «очень хорошо», «замечательно». При переходе к четвертой ступени одобрение становится личностно окрашенным – похвалой человек стремится выразить не только свою рациональную оценку, но и позитивное эмоциональное отношение: «чудесно», «великолепно», «восхитительно». Высшей ступенью приятия хотят сообщить другим о своей полной захваченности положительными чувствами и тем самым о способности к наиболее полному выражению

чувств. В этом случае звучат превосходные оценки – «безумно здорово», «чудо, просто с ума сойти можно» и т. п.

Отрицание тоже может выражаться на пяти эмоциональных ступенях. Деловитое «нет» (первая ступень) возрастает ко второй ступени до критической оценки: «неправильно», «исключено». На третьей ступени оно превращается в дискредитацию: «плохо», «неразумно», «никуда не годится». На четвертой ступени рациональное отрицание переходит в субъективное эмоциональное выражение: «полная ерунда», «отвратительно», и т. п. На высшей ступени отрицание выражается как негодование и отвращение, в ход идут любые уничижительные определения и даже ругательства. Человек, постоянно употребляющий такие слова, тем самым демонстрирует, что установка на неудовольствие стала его позицией, жизненным стилем [22].

По произнесенным несколько раз оценочным суждениям можно довольно быстро распознать, на какой эмоциональной ступени находится человек. Его установка может быть легко рассчитана на своеобразной шкале от +5 до -5 (от «безумно замечательно» до «тошнотворно»). Обращает на себя внимание тот факт, что конкретный человек свое одобрение и неприятие обычно выражает в равнозначных степенях (например +3 и -3) и редко отклоняется за эти пределы. И чем ниже эта ступень, тем больше оснований судить о высоком самоконтроле, эмоциональной уравновешенности.

Американский психолог Эдвард Берн выделил в структуре личности три компонента. Это Родитель, Взрослый и Ребенок, которые живут в каждом из нас. Родитель стоит на страже консервативных ценностей, он строг и склонен к назиданиям. Ребенка отличает непосредственность и открытость, которые часто оборачиваются безответственностью и импульсивностью. Взрослый же рассудителен и справедлив, он умеет избежать авторитарности Родителя и безалаберности Ребенка [25, 26].

По мнению Берна, в каждом человеке преобладает какой-то компонент, и наиболее зрелой личностью следует считать того, кто сумел культивировать в себе здравомыслящего Взрослого. Такой человек в своих оценках, как правило, ограничивается двумя первыми ступенями выражения.

Тот, в чьей личности преобладает Родитель, более категоричен, для него характерна третья и даже четвертая ступени.

Доминирующий Ребенок предпочитает крайнюю степень отрицания либо одобрения. К тому же «ребяческая» позиция постоянно требует от окружающих подтверждения самооценки. За аффективными высказываниями типа «с ума сойти можно» или «чушь несусветная» скрывается детское самолюбование, которое слушатели должны подтвердить непрерывным поддакиванием. Той же цели служат постоянно повторяемые призывы «верно?», «не так ли?», «понимаете?». По сути, это беззастенчивые требования, чтобы слушатель на каждое банальное утверждение одобрительно реагировал; «Совершенно верно, вы очень умный человек».

Хотя каждому предмету и явлению человек приписывает определенную оценку, он не всегда стремится высказать эту оценку столь же определенно. Не следует буквально понимать выражения типа «я, конечно, не знаю...». Тот, кто так говорит, как правило, очень хорошо знает, каково его мнение, но опасается, что его правота не будет признана, и стремится заранее себя обезопасить. Для этого может быть использовано и сослагательное наклонение – «я бы...». В нем так и слышится: «Если оценка несмотря на мои ожидания окажется неверной, я, тем не менее, не потеряю самоуважения».

Стремление к самозащите скрывается и за такими, казалось бы, категоричными словами-вставками, как «точно», «наверняка», «безусловно», «разумеется»... «Разумеется, я обо всем позабочусь». «Конечно, я тут же встал и вышел». Прислушавшись к таким утверждениям, понимаешь, что вовсе не само собой разумеется, что некто действительно обо всем позаботится и что не было никакой естественной необходимости демонстративно удаляться. Но эти вызывающие сомнение шаги просто нуждаются в словесном подкреплении.

Тот, кто хотел бы смягчить собственные и чужие сомнения, нередко прибегает к категоричным «наверняка», «точно», «несомненно». Частое повторение этих слов не должно вводить в заблуждение. Скорее всего «наверняка» означает «очень желательно», но вовсе не «обязательно».

Неуверенность в себе, перекрываемая авторитарной нетерпимостью, сквозит в резких суждениях «ни в коем случае», «не может быть и речи», «ни при каких обстоятельствах».

О стремлении преодолеть неуверенность и неопределенность сигнализирует часто употребляемое слово «просто». «Просто я хочу тебя попросить» означает, что на самом деле ситуация не так уж и проста, но ее хотелось бы упростить, облегчить.

Подобных примеров можно привести довольно много, однако ими не стоит увлекаться. Важно помнить, что показательной является склонность к употреблению каких-то слов, проявляющаяся в их постоянном (и не всегда уместном) повторении. Слово или выражение, произнесенное лишь однажды, само по себе еще недостаточно для глубоких психологических выводов.

Главное, о чем следует заботиться, – слушая собеседника, стараться правильно понять, какой смысл он вкладывает в свои слова. Эта, казалось бы, очевидная задача на самом деле совсем не проста. Очень часто мы приписываем другому человеку наши собственные мысли и побуждения и бываем удивлены, если он имеет в виду совсем другое. Основное правило любого разговора: слушая, сосредоточиться не на себе, своих мнениях и оценках, а на собеседнике с его собственными взглядами, которые, вполне вероятно, отличаются от наших.

5 Речевое общение и совместимость. Психологическая типология характеров в зависимости от стиля речевого общения.

Существует психологическая типология характеров в зависимости от стиля речевого общения. В соответствии с манерой говорить выделяются семь типов людей, причем эти типы по-разному совмещаются друг с другом в общении. Их основные характеристики [6].

Тип 1. Говорит тихо, без эмоциональной выразительности. Темп речи несколько снижен. Редко выступает инициатором беседы. В суждениях пессимист.

Обидчивый, малоактивный, внушаемый. Работоспособность невысока. Сострадательный, чувствительный, застенчивый. Склонен подчиняться. Аккуратный и исполнительный работник. Не чужд «самокопания» и самообвинения. Надежный и верный друг. Внимательный супруг и отец (супруга и мать). Плохой «добытчик». В дружбе совместим с типами 1, 4, 6, 7. В семейной жизни женщина этого типа совместима с типами 2, 3, 4, а у мужчин проблемы со всеми типами женщин.

Тип 2. Говорит тихо, с эмоциональным оживлением и долей кокетства. Настойчив в утверждении своей точки зрения и склонен ее иметь по любому поводу. Иногда в кругу близких людей «повышает голос». Тяготеет к критическому содержанию разговора.

Обидчивый, агрессивный, капризный, эгоистичный. Подчеркнуто аккуратен. Предъявляет повышенные требования к себе и окружающим. Обладает хорошей интуицией. Трудно соглашается и уступает. Умеренно работоспособен. Любит осуждать и сплетничать. С первого знакомства подкупает обходительностью, но постепенно может стать циничным и грубым. Мужчины этого типа абсолютно несовместимы в семейной жизни с типами 2 и 6, хорошо совместимы с типами женщин 1, 3 и 4. Женщины больше совместимы с типами 3 и 4, в меньшей степени – с типами 6 и 7.

Тип 3. Говорит громко, эмоционально, без выраженной театральности. Темп речи умеренный. В разговоре внимательный и участливый. Справедлив и объективен в суждениях. Не любит пустых разговоров.

Основательный и надежный в работе, семейной жизни и дружбе. Контактный, разумный, самостоятельный, трудолюбивый, инициативный, деловой, удачливый. Внимательный муж и отец (заботливая мать и жена). Мужчина – хороший «добытчик». Совместим с любым типом женщин. Наибольшая совместимость с женщинами типов 2 и 6. Женщины этого типа в семейной жизни хорошо совместимы с мужчинами типов 2, 3, 4 и 7, наиболее совместимы с типом 6. В дружбе совместимы с любым типом – как мужчины, так и женщины.

Тип 4. Говорит скорее тихо. Не смущается в разговоре и активно идет на общение. Учив, внимателен и уступчив. Эмоциональный фон в общении положительный. Темп речи умеренный. Не склонен судить, осуждать, раздражаться. В суждениях оптимист.

Потребитель. Поведение более определяется желаниями, чем долгом. Не способен быть лидером в семье и на работе. Хороший исполнитель чужой воли, если она направлена на удовлетворение его потребностей. Исполнительный, работоспособный. Несколько примитивен в общении. Легко поддается чужому влиянию. Женщина – хорошая мать, заботливая жена. Мужчина – посредственный муж. Совместим в коллективе со всеми типами. В семейной жизни часто не удовлетворен, так как не способен и не стремится выполнять социальную роль супруга-лидера. Мужчины совместимы в семье с женщинами типов 1, 3, 4. Женщины имеют широкую совместимость.

Тип 5. Говорит тихо. Темп речи снижен, слова не акцентируются. Не избегает общения, но чаще бывает пассивным слушателем, редко отстаивает свою точку зрения. Не склонен раздражаться и «уходить в себя».

Скучный в общении. Активность снижена. Надежный спутник в жизни. Работоспособный, внимательный, медлительный. Совместим с типами 2 и 6.

Тип 6. Больше любит говорить, чем слушать. Речь театральна, меняется от шепота до крика, сопровождается богатой мимикой. Отдельные слова и фразы акцентируются. Эгоистичен. Агрессивен. Легко поддается на провокацию. Спорщик, всегда настаивает на своем. Не любит и не умеет подчиняться, с руководством часто имеет натянутые отношения. Сильно ориентирован на лидерство, испытывает внутренний комфорт только в роли руководителя. В любой другой роли активно стремится создать группировку и стать ее неформальным лидером. Обладает хорошей интуицией. Субъективен в суждениях. Активно стремится организовать свою жизнь и жизнь близких по своему (часто далеко не лучшему – с учетом реальных обстоятельств) плану. В семейной жизни этот тип полностью совместим с себе подобными. Женщины совместимы с мужчинами типов 3 и 4, при этом брак с женщиной типа 4 чреват обоснованным чувством ревности. Мужчины этого типа совместимы с женщинами типов 1, 2, 3 и 4. Внутри семьи такой мужчина может быть грубоват, но готов грудью защитить ее от внешнего окружения. Аналогично в коллективе может плести интриги, но активно отстаивает его интересы во внешней среде. Любит дела, требующие инициативы, самостоятельности и решительности. Неэкономный хозяин. Часто безразлично относится к своему здоровью.

Тип 7. Говорит медленно, размеренно, уверенным тоном, акцентируя отдельные слова, со сдержанной театральностью.

Наделен замаскированной агрессивностью, скрытностью, подозрительностью. Работоспособен, если не требуется переключения внимания. Приспосабливается к обстоятельствам, изменяя их, а не себя. Привержен своим привычкам и с трудом отказывается от них. Настойчив, в достижении цели использует все средства, не останавливаясь ни перед чем. Своенравный муж, суровый отец («холодная» жена, требовательная мать). Совместимость в семейной жизни с типами 1, 2, 4.

Вопросы и задания

Задание 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.

Задание 2. 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).

Задание 3. *Подберите любые восемь строк из стихотворения и прочтите их, повышая тон на каждой строке. Пользуйтесь повышением тона расчетливо, чтобы его «хватило» на все строки стихотворения. Определите, если есть возможность, с помощью музыкального инструмента средний тон своего голоса и начинайте читать на два-три тона ниже него.*

Выполняйте задание до тех пор, пока не научитесь автоматически соразмерно повышать звуковой регистр.

Задание 4. Моделирование голоса и тона.

Нижеприведенную фразу: Разве вы не знаете, что этот человек здесь больше не работает? – прочтите последовательно следующим тоном: спокойным, злобным, дружеским, язвительным, начальственным. Потренируйтесь несколько раз, а затем проанализируйте в группе: какие недостатки заметили ваши слушатели, всегда ли голос соответствовал заданному тону?

Задание 5. Произнесите скороговорки.

Скороговорки (иногда в этом смысле говорят о чистоговорках) также укрепляют мышцы органов артикуляции и обеспечивают хорошую разборчивость даже при быстром темпе речи. Скороговорки произносятся сначала медленно, спокойно, один раз, затем два раза подряд вдвое быстрее, потом в четыре раза быстрее – четыре раза, и, наконец, в восемь раз быстрее – восемь раз. Желательно произносить их на одном дыхании (на выдохе после глубокого вдоха). Повторяющиеся согласные должны звучать чисто и отчетливо.

1. На дворе – трава, на траве – дрова.

2. Шла Саша по шоссе и сосала сушку.

3. Как при Прокопе кипел укроп, так и без Прокопа кипит укроп.
4. Карл у Клары украл кораллы, а Клара у Карла украла кларнет.
5. Сшит колпак не по-колпаковски, его надо переколпаковать и выколпаковать.
6. Расскажите про покупки. Про какие про покупки? Про покупки, про покупки, про покупочки мои.
7. Везет Сенька Саньку с Сонькой на санках. Санки скок, Сеньку с ног, Саньку в бок, Соньку в лоб, все в сугроб!

Задание 6. Запишите на диктофон текст «Последних известий», передаваемых по радио в исполнении профессионального диктора. Запишите текст на бумагу и дайте прочитать кому-нибудь из друзей. Прослушайте обе записи и сопоставьте их с точки зрения расстановки пауз, логических ударений и мелодики. Опишите замеченные вами различия двух чтений.

Практическое занятие № 9.

Тема: Невербальные средства профессиональной коммуникации

Цель: проанализировать разнообразные проксемические и кинесические средства; выработать практические умения и навыки их применения в профессиональной коммуникации.

Знания и умения, приобретаемые обучающимся в результате освоения практического занятия, формируемые компетенции или их части.

В результате освоения темы обучающиеся приобретают:

знание современных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия; разнообразных кинесических, проксемических средств коммуникации;

умение применять разнообразные проксемические и кинесические средства для академического и профессионального взаимодействия; вести академическую и профессиональную дискуссию на государственном языке РФ; выступать перед аудиторией, аргументировать и отстаивать точку зрения;

владение психологическими и невербальными способами оказания влияния и противодействия влиянию в процессе академического и профессионального взаимодействия; методиками и приемами представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.

Актуальность практического занятия: использование невербальной коммуникации при проведении переговоров, произнесение речи, в деловой беседе с клиентами, подчиненными или руководством; с целью неназойливого (конечно, в случае необходимости) консультирования своего клиента является неотъемлемой частью профессиональной коммуникации. Умение не только применять их в коммуникации, но и распознавать дает преимущество, что, в свою очередь, будет благоприятно сказываться на результатах делового общения.

План:

- 1 Понятие о невербальной коммуникации как составляющей процесса общения
- 2 Кинесика
- 3 Мимика
- 4 Проксемика
- 5 Такесика

Теоретическая часть

Функциональные и семантические типы жестов (классификации жестов)

В психологии невербального общения не выработана общепризнанная классификация жестов. Известные классификации построены на различных основаниях,

но даже собранные вместе, они не позволяют во всей полноте обозначить связи жестов со структурой личности и ее общением.

Согласно самой широкой классификации, жесты подразделяются на *естественные* (*спонтанные*) и *искусственные* (жесты глухонемых, профессиональные жесты дирижеров, биржевиков и др.).

По одной из типологий жесты можно разделить на три больших группы:

- коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запреты, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т. д.);
- жесты, выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т. п.);
- описательные жесты (имеют смысл только в контексте речевого высказывания).

Речевые высказывания и сопровождающие их жесты должны совпадать. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством лжи.

В другой классификации основой является деление жестов на *произвольные* и *непроизвольные* (или жесты-симптомы).

Произвольные жесты делаются сознательно, для передачи с их помощью требуемой информации собеседнику. Они подразделяются, в свою очередь, на следующие жесты:

1. *Понятийные жесты* сравнимы со словами, которые обозначают определенные понятия, и могут быть синонимами таких слов. Например, отрицательное покачивание головой может заменить слова «*не согласен*», пожатие плечами – слова «*не знаю*» и т. д. Указательные жесты сравнимы с указательными местоимениями. (Кстати, указывать на кого-то или что-то следует лишь взглядом или всей рукой, а не кивком головы или пальцем).

2. *Волюнтаривные жесты* выражают волю, желание. Они эквивалентны повелительным формам глаголов – например, указательный палец, приложенный к губам, заменяет слова «*Замолчите!*», «*Не говорите!*».

3. *Эмфатические жесты*, сопровождая слова, усиливают, подчеркивают мысль, например, удар кулаком по столу при восклицании «*Я этого не допущу!*» или движение ребром ладони по шее, сопровождающее слова «*Это у меня вот где сидит!*». Такие эмфатические жесты вряд ли к лицу руководителю любого ранга. А вот погрозить пальцем (этот жест тоже эмфатический), делая строгое предупреждение подчиненному, вполне допустимо. Эмфатические жесты, конечно, всегда эмоциональны, но в них содержится и понятийный смысл. Однако есть и чисто эмоциональные жесты, выражающие или подчеркивающие чувства, а не мысли, и эквивалентные эмоциональным междометиям типа «*Ах!*», «*Ох!*», «*Ой!*», «*Увы!*» и др. Зачастую эти жесты – различные выражения лица или преднамеренные движения, позы, например, демонстративно зажать нос пальцами («*Фу!*», «*Как дурно пахнет!*»), аплодировать (эквивалент слову «*Браво!*») и др. Руководитель не должен злоупотреблять подобными жестами, так как всегда должен вести себя сдержанно, взвешенно и не слишком явно демонстрировать чувства, которые испытывает.

4. *Изобразительные жесты* – это движения руками при изображении размера или очертания предмета, или позы, выражения лица, копирующие кого-нибудь. Поскольку эти жесты не являются респектабельными, руководителю и референту не следует широко использовать их – применение этих жестов более оправдано у артистов, создающих какой-либо образ, а не у людей, создающих себе имидж солидности.

5. *Ритуальные жесты* (или *жесты-символы*) – это традиционные условные кинетические знаки, являющиеся частью какого-либо обряда или церемониала. К ним относятся и церковно-религиозные жесты (наложение крестного знамения, коленопреклонение и др.), и армейские жесты (поза «*смирно*», прикладывание руки к козырьку и др.), и жесты светского этикета (вставание при приветствии, подавание руки

женщине при выходе из любого транспортного средства и др.). Такие жесты, особенно светского и делового этикета, следует четко знать и уметь пользоваться ими.

6. *Сигнальные жесты* – это условные кинетические знаки, которые передаются партнеру незаметно для других лиц. Сигнальные жесты могут быть разнообразными и использоваться специалистами в каких-то специфических условиях.

Непроизвольные жесты (или жесты-симптомы) – это телодвижения, мимика и позы, служащие более или менее объективными признаками чего-то, связанного с субъектом, производящим эти жесты. Это, например, такие жесты, как постукивание пальцами по столу (признак нетерпения), беспорядочное движение пальцами (признак нервозности), ритмичное покачивание ногой и др. Жесты-симптомы являются непреднамеренными, неосознанными или почти неосознанными. Человек, не желая и не осознавая этого, передает таким образом наблюдающим за ним собеседникам какую-то информацию. Отсюда следуют два простых совета:

- если вы не хотите выдать себя, умейте владеть собой;
- если хотите лучше разобраться в своем собеседнике, наблюдайте за его телодвижениями.

По мнению Татьяны Михайловны Николаевой (российский лингвист, профессор, член-корреспондент РАН; труды по русскому языку, славистике, акцентологии и теории интонации, языковым контактам, общим проблемам лингвистики и семиотики, литературоведению и др.), при классификации жестов необходимо учитывать тот факт, что у человека отсутствует возможность запечатления движения в трехмерном пространстве и времени. В процессе коммуникации движение может быть запечатлено только в одной из плоскостей, поэтому для описания жеста следует указать либо орган, выполняющий движение; либо его направленность; либо цикличность, этапность в совершении движения; либо его отношение к положению человеческого тела в пространстве. Эти принципы описания положены в основу словарей жестов⁹.

В соответствии с классификацией известного исследователя невербального поведения Антона Штангля выделяются:

- *жесты рук*: руки, вяло свисающие вдоль тела, – пассивность, недостаток воли; скрещенные на груди руки – тенденция к дистанцированию, известная изоляция, выжидание и др.;

- *жесты кистей рук*: открытая ладонь обращена вверх – объяснение, убеждение, открытое представление, отдавание; руки спрятаны в карманах – скрывание неуверенности, потеря непосредственности; рука сжимается в кулак – концентрация, стремление к самоутверждению и др.;

- *«игры рук»*: пальцы барабаниют по столу – демонстрация незаинтересованности; стирающие движения по лбу – стирание нехороших мыслей, плохих представлений и др.;

- *жесты пальцев*: палец засунут в рот – инфантильная наивность, удивление, рассеянность; палец плотно прижат ко рту – стремление предотвратить всякое проявление, импульс к овладению собой; палец касается глаз или ушей – опосредованный знак неловкости, плохое настроение, известная робость и др.;

- *рукопожатие*: твердое, энергичное, тяжелое, давящее, бесцветное, слабое и др.

В классификации австралийского исследователя А. Пиза, известного как «мистер язык телодвижений», благодаря своей одноименной книге, которая была продана по всему миру многомиллионным тиражом, представлены наиболее распространенные, с его точки зрения, жесты и действия:

- *жесты ладони*: открытая ладонь, говорящая о правдивости, честности,

⁹ Колшанский, Г. В. Паралингвистика / Г. В. Колшанский. – М.: КомКнига, 2010. – 96 с.

преданности; пальцы собраны в кулак и виден только указательный палец – «указующий перст», сила, принуждение к действию и др.;

- *жесты кистями и руками*: рука, охватывающая запястье, говорит о неоправданных ожиданиях и попытке самоконтроля; скрещенные руки с большими пальцами, направленными вверх – оборонительное или негативное отношение к чему-либо и др.;

- *жесты «рука к лицу»*: «рука к носу» указывает о недоверии к говорящему; потирание глаза – попытка блокировать ложь; почесывание шеи – сомнение, неуверенность и др.; рука поддерживает голову – скука, отсутствие интереса; поглаживание подбородка – принятие решения; потирание тыльной стороны шеи – сигнал неоправданных ожиданий и др.;

- *барьеры из рук*: скрещенные на груди руки с ладонями, сжатыми в кулаки, говорят о враждебном отношении к партнеру; дотрагивание до предмета, расположенного вблизи другой руки, – стремление к достижению безопасности и др.;

- *барьеры из ног*: перекрещенные руки и ноги указывают на негативное отношение, попытку защититься от чего-то и др.¹⁰.

В общении жесты выполняют разнообразные функции. В классификации жестов, разработанной психологом Еленой Алексеевной Петровой (зав. кафедрой социальной психологии Российского государственного социального университета, доктор психологических наук, профессор, президент Академии имиджеологии), учтены не только особенности жестов, но и разнообразные *функции общения*, которые они реализуют:

- *аффективно-коммуникативная* – жесты, выражающие чувства, волю, желание, другие состояния (эмотивная функция); жесты, выражающие течение перцептивных, мимических, интеллектуальных процессов (функция выражения процессов); жесты, сигнализирующие об отношениях, установках, оценках, самооценках (модальная функция);

- *регулятивно-коммуникативная* – фатические жесты (жесты вступления в контакт); конативные жесты (жесты, способствующие поддержанию и усилению контакта); эндные жесты (жесты завершения контакта);

- *информативно-коммуникативная* – презентация информации об объекте, о себе, о другом¹¹.

Соотношение вербальной и невербальной информации в процессе коммуникации представлено в следующей классификации Н. И. Смирновой:

- *коммуникативные* жесты, замещающие в речи элементы языка (жесты приветствия и прощания, угрозы, привлечения внимания, подзывающие, приглашающие, дразнящие, жесты утвердительные, отрицательные, вопросительные, выражающие благодарность, примирение и др.);

- *описательно-изобразительные* жесты, сопровождающие речь и теряющие смысл вне речевого контекста (жесты, обозначающие размер, форму предмета, пространственное расположение объекта и др.);

- *модальные* жесты, выражающие оценку предметов, явлений, людей (жесты одобрения, неудовольствия, недоверия, неуверенности, растерянности, отвращения, радости, восторга, удивления).

Чтобы подчеркнуть *разнообразие информации*, предоставляемой жестами партнеру, их подразделяют на следующие группы:

- *жесты-регуляторы*, выражающие отношение говорящего к чему-либо или к кому-либо (кивок, целенаправленные движения руками и др.);

- *жесты-эмблемы* – своеобразные заменители слов или фраз в общении (поднятый

¹⁰ Пиз, Аллан. Язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз, Б. Пиз. – М.: Эксмо, 2007. – 448 с.

¹¹ Нэпп, М. Невербальное общение. Полное руководство: учебник. Nonverbal Communication in Human Interaction / М. Нэпп, Дж. Холл. – СПб.: Прайм-Еврознак, 2007. – 512 с.

вверх большой палец и др.);

- *жесты-иллюстраторы* – жесты сообщения, образные картины сообщения («вот какого размера», «вот такой формы», движения руками, соединяющие воображаемые предметы и др.);

- *жесты-адаптеры*, демонстрирующие специфические привычки человека, связанные с движениями рук (почесывание, поглаживание, перебирание отдельных предметов и др.);

- *жесты-аффекторы*, выражающие через движения тела определенные эмоции (растерянность, удивление, отвращение, радость);

- *жесты оценки* получаемой информации (один палец отставлен, остальные под подбородком – критическая оценка; почесывание подбородка – обдумывание предстоящего высказывания; почесывание пальцем спинки носа – озабоченность, сомнение)¹².

Жестам всегда присуща, во-первых, вариативность (даже в тех случаях, когда они общеупотребительны), обусловленная прежде всего индивидуальными особенностями человека; во-вторых, многофункциональность.

Рассмотрим жесты, которые позволяют нам определить, обманывает нас собеседник или нет.

По мнению А. Пиза, проблема с ложью заключается именно в том, что наше подсознание работает автоматически и независимо от нас. Именно поэтому наши бессознательные жесты и телодвижения могут выдать нас, когда мы пытаемся лгать. Во время обмана наше подсознание выбрасывает пучок нервной энергии, которая проявляется в жестах, противоречащих тому, что мы говорим¹³.

Что же касается других людей, им часто труднее дается подделка в языке мимики и жестов. Психологи считают, что лжеца, как бы он ни старался скрыть свою ложь, все равно можно распознать, потому что его выдает несоответствие между микросигналами подсознания, которые выражены жестами, и сказанными словами.

Например, когда мы слышим, что другие говорят неправду или лжем сами, мы делаем попытку закрыть рот, глаза или уши руками. Защита рта рукой – один из немногих жестов, явно свидетельствующих о лжи. В то время как мозг на уровне подсознания посылает сигналы сдерживать произносимые слова, некоторые люди пытаются притворно покашливать, чтобы замаскировать этот жест.

Если подобный жест используется собеседником в момент его речи, это свидетельствует о том, что он говорит неправду. Однако если он прикрывает рот рукой в тот момент, когда вы говорите, а он слушает, то это означает следующее: он чувствует, что вы лжете.

Жест, когда собеседник прикасается к своему носу, является утонченным, замаскированным вариантом предыдущего жеста. Он может выражаться в нескольких легких прикосновениях к ямочке под носом или быстрым, почти незаметным прикосновением к носу. Объяснением этого жеста может быть то, что во время лжи появляются щекотливые позывы на нервных окончаниях носа и его очень хочется почесать, чтобы избавиться от неприятных ощущений.

Жест, связанный с потиранием века, вызван тем, что появляется желание скрыться от обмана или подозрения и избежать взгляда в глаза собеседнику, которому говорят неправду. Например, мужчины обычно потирают веко очень энергично, а если ложь очень серьезная, то отводят взгляд в сторону или еще чаще – в пол. Женщины очень деликатно проделывают это движение, проводя пальцем под глазом.

¹² Хомич, Е. О. Язык мимики и жестов / Е. О. Хомич. – М: Харвест, 2008. – 112 с.

¹³ Пиз, Аллан. Язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз, Б. Пиз. – М.: Эксмо, 2007. – 448 с.

Если вы видите, что собеседник лжет, то вы можете попросить его повторить или уточнить сказанное, и это заставит обманщика отказаться от продолжения своей хитрой игры.

Самый лучший способ узнать, откровенен и честен ли с вами в данный момент собеседник – это понаблюдать за положением его ладоней. Когда люди откровенны с вами, они протягивают вам одну или обе ладони и говорят что-то типа: «Я буду с вами полностью откровенен». Когда человек начинает откровенничать, он обычно раскрывает перед собеседником ладони полностью или частично. Как и другие жесты, этот жест абсолютно бессознательный и подсказывает, что собеседник говорит в данный момент правду.

Наиболее изучено в **проксемике** влияние на контакт организации пространства, соответствующего определенному типу взаимоотношений. Экспериментальным путем Э. Холл зафиксировал нормы приближения к партнеру по общению, свойственные американской культуре. Он выделил следующие зоны в деловой коммуникации: интимную, персональную, социальную, публичную, каждая из которых соответствует особым ситуациям общения.

- *интимная зона* (в англ. «buble» – пузырь) – до 50 см, в которую допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди. Для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновения. Исследования показывают, что вторжение в интимную зону влечет определенные физиологические изменения в организме: учащение биения сердца, повышенное выделение адреналина, прилив крови к голове. Преждевременное нарушение ее границ всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность¹⁴. Протяженность зоны разная в разных субкультурах: от 60 см в западной Европе и 45 см в Восточной Европе до 30 см в странах Средиземноморья;

- *личная или персональная зона* (45 – 120 см) для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор. Это зона, которая комфортна для вас при общении с людьми, которых вы хорошо знаете, скажем, с вашими сослуживцами, и с которыми вы ни в каких особых (дополнительных) отношениях не находитесь. Покуривая или просто разговаривая на расстоянии ~ 1 м, вы чувствуете себя комфортно, вам не нужно удалять собеседника от себя, как человека незнакомого, но и приближать его тоже не хочется. Если такой человек встанет непосредственно перед вами, вас это будет раздражать и мешать коммуникации;

- *социальная зона* (120 – 400 см) обычно создается во время встреч в кабинетах и других служебных помещениях с малознакомыми и незнакомыми людьми; куда он не пускает незнакомых, посторонних ему людей, иначе он чувствует большой дискомфорт. Представьте себе человека, которого вы видите первый раз в жизни и с которым начинаете разговаривать. Если расстояние между вами в беседе будет меньше полутора метров, вам это будет неприятно;

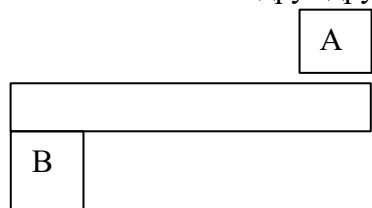
- *публичная зона* (свыше 400 см) подразумевает общение с большой группой людей – в лекционной аудитории, на митинге. Расстояние между людьми таково, что детали лица, мелкие движения не улавливаются. Поэтому голос говорящего должен быть громче, слова следует более тщательно выбирать и старательно выговаривать. Эту зону также называют открытой. Возможности её ограничены только возможностями съемки с помощью фото-, кино- и телекамеры¹⁵.

Проксемическое поведение включает не только дистанцию, но и взаимную ориентацию людей в пространстве. В процессе общения в условиях рабочего кабинета со

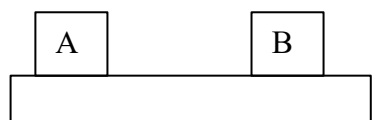
¹⁴ Фаст, Дж. Язык тела, Холл, Эд. Как понять иностранца без слов / пер. Ю. Емельянова. – М.: Вече. – 1997. – 432 с.

¹⁵ Пиз, Аллан. Язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз, Б. Пиз. – М.: Эксмо, 2007. – 448 с.

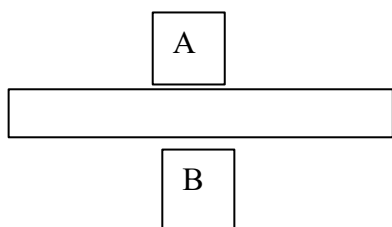
стандартным прямоугольным столом собеседники могут занимать четыре основных положения относительно друг друга¹⁶.



а) позиция непринужденного общения (угловое расположение)



б) позиция сотрудничества (делового взаимодействия)



в) соревновательно-оборонительная позиция



г) независимая позиция

Рис. 1 – Взаимное расположение в процессе общения

(а) Позиция непринужденного общения. Эта позиция обычно используется людьми, которые находятся в дружеских отношениях и ведут непринужденную беседу. Эта позиция позволяет видеть не только глаза, но и жесты другого человека. Угол стола представляет собой частичный барьер в случае, если один из собеседников начинает чувствовать угрозу, а при этом нет территориального деления на крышке стола.

(б) Позиция сотрудничества. Собеседники совместно работают над одним проектом, стремятся к взаимопониманию и эффективному взаимодействию. Это одна из самых удачных позиций для обсуждения и выработки общих решений.

(в) Соревновательно-оборонительная позиция. Такое расположение способствует тому, что каждая сторона будет придерживаться своей точки зрения. Стол между ними становится своеобразным барьером. Когда люди сидят непосредственно друг напротив друга, они бессознательно делят стол на две части.

¹⁶ Поваляева, М. А. Невербальные средства общения: учебник / М.А. Поваляева, О.А. Рутер. – Ростов н/Д.: Феникс, 2004. – 352 с.

Каждый осознает половину стола как собственную территорию и возражает против вторжения собеседника. Если В хочет убедить в чем-либо А, то соревновательно-оборонительная позиция сокращает шансы В на успешное проведение переговоров, но может оказаться, что А является менеджером, который должен серьезно поговорить с сотрудником В, и соревновательная позиция может усилить его упреки, или В необходимо, чтобы А чувствовал свое превосходство, поэтому он выбирает позицию напротив.

(г) Независимая позиция. Эту позицию занимают люди, когда они не хотят общаться с другими людьми. Это говорит об отсутствии интереса и даже враждебной позиции по отношению к другим людям, особенно если вы вторгаетесь в территориальное владение этого человека. Такого положения надо избегать, когда между А и В требуется какой-либо открытый разговор.

К проблеме деления территории относится и позиция *за столом переговоров*.

Рассмотрим пример.

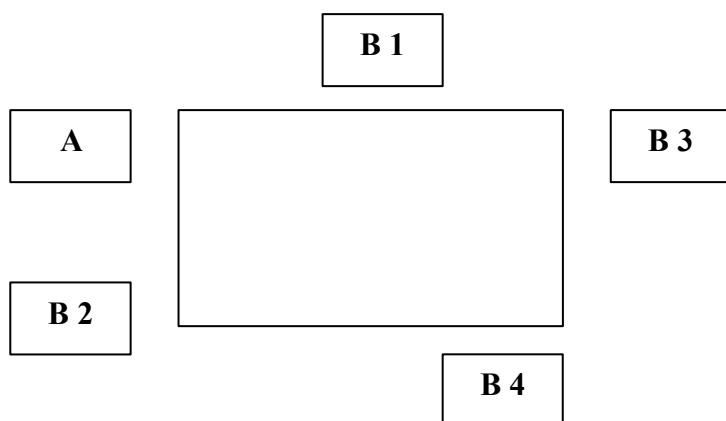


Рис. 2 – Возможные позиции за столом переговоров

Перед нами прямоугольный стол. А – человек, которого мы выбираем основным объектом рассмотрения, все прочие участники коммуникации будут рассматриваться через А. А сидит фиксированно. Если к А подсел человек в позицию В₁ (близко, но под углом друг к другу), то для какой беседы? Для непринужденной. И если вы находитесь с А в тех отношениях, которые приводят к непринужденной беседе, или пришли с этой целью, надо сесть в позицию В₁.

О чем говорит позиция В₂? Если человек подошел поговорить по делу, он должен сесть в позицию В₂ и добиться, чтобы собеседники сидели лицом друг к другу, т. е. зафиксировать в позах специальное действие со взаимной направленностью и задать серьезность ситуации.

Если человек находится в позиции В₃, делать ничего не надо: можно сразу начинать разговаривать. В₃ – конфронтация. Так садится соперник или человек, который подозревает, что может стать соперником.

В₄ – это независимая позиция, которая позволяет человеку довольно быстро уйти (разговор, может быть, завяжется, а может быть, и нет). Если за столом уже сидят несколько человек, то в позицию В₄ садится тот, кому наименее интересна эта совместная беседа, или тот, кто собирается раньше уйти по каким-то причинам, т. е. это отчужденная позиция. Но она вполне корректна, просто задает коммуникативную пассивность. Следует понимать, что нельзя, меняя внутреннюю установку, сохранить ту же самую позицию: вас просто неправильно поймут¹⁷.

¹⁷ Нэпп, М. Невербальное общение. Полное руководство: Учебник. Nonverbal Communication in Human Interaction / М. Нэпп, Дж. Холл. – СПб.: Прайм-Еврознак, 2007. – 512 с.

Человек в коммуникации должен чувствовать себя приобщенным. Рассмотрим еще один рисунок:

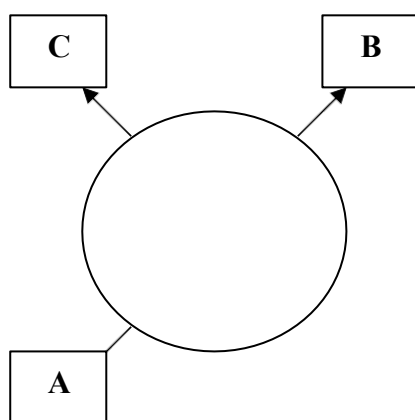


Рис. 3 – Позиции, общающихся за круглым столом

Здесь изображен круглый стол, за которым сидят три человека. Скажем, *A* задал вопрос, *C* на этот вопрос отвечает, а *B* находится в качестве третьего лишнего – он в этой коммуникации участия не принимает, хотя в силу каких-то обстоятельств тоже сидит за столом. Как должен вести себя отвечающий? Если *B* сидит с *A* и *C* за одним столом, значит, это не случайно. А если это не случайно, значит, в ходе дальнейшей беседы он, видимо, будет вовлечен в речевую коммуникацию не как посторонний, не случайно, а потому, что ему положено быть в нее вовлеченным, иначе бы он здесь не сидел. Поэтому, что бы в беседе ни происходило, его нельзя выкидывать из нее, он все время должен чувствовать себя участвующим в ней.

Если не вовлечь его в беседу, ничем хорошим это не кончится, потому что, когда человек сидит в узком коммуникативном пространстве и в силу каких-то обстоятельств выпадает из него, он чувствует себя настолько дискомфортно, что это хорошо запоминается. Он может встать и уйти под каким-нибудь благовидным, а иногда и неблагоприятным предлогом; он даже может удалиться, сказав: «Знаете, я, по-моему, тут лишний», а может сказать: «Разрешите, я выйду позвонить», потом вернуться через минуту и сообщить, что ему нужно немедленно уехать. Это действительно сложная ситуация, и, когда вы находитесь за маленьким столом, вы обязательно должны каждого человека, который за ним сидит, сделать участником коммуникации.

Как это делается? Итак, *A* задал вопрос *C*. *C*, конечно, отвечает *A*, но ведет себя так: его голова повернута таким образом, что он сначала смотрит на *A* (в тот момент, когда он начинает отвечать), но недолго, всего несколько секунд, за которые *A* понимает, что ему уже начали отвечать и отвечают именно ему. При продолжении речи, а она должна быть направлена к *A*, следует как бы обращаться к *B*, т. е. надо перевести взгляд с *A* на *B*, на протяжении всего своего ответа смотреть на *B* и только последние резюмирующие фразы проговорить, глядя на *A*. Это правило надо очень точно соблюдать.

На создание психологического климата существенное влияние оказывает не только расположение собеседников за столом, но и форма самих столов, размер стула и различные аксессуары.

Квадратный стол (формальный) устанавливает соревновательные или же оборонительные отношения партнеров на переговорах. Это относится к людям, занимающим равное положение в обществе. Квадратные столы являются идеальными для коротких прямых переговоров или создания отношений начальник – подчиненный. При

этом больше всех вам будут помогать люди, сидящие рядом. Тот, который сидит справа, будет помогать больше, чем тот, который сидит слева. Наибольшее сопротивление будет оказывать человек, который сидит непосредственно напротив вас.

Круглый стол (неформальный) создает атмосферу неформального отношения и является идеальным для ведения дискуссий среди людей, занимающих одинаковое положение в обществе, так как каждый человек занимает одну и ту же территорию стола. Если убрать стол и поставить кружком стулья, также появится атмосфера расслабления.

Факторы, которые как бы повышают статус человека, следующие: размер стула и его спинки, высота, на которой находится стул от пола, и местоположение стула в кабинете.

Чем выше спинка стула, тем большей властью обладает человек, и тем выше его статус. Многие начальники сидят в кожаных креслах с высокими спинками, в то время как посетителю они предлагают обычные стулья с низкими спинками.

Вращающиеся стулья и стулья на колесиках позволяют обладателю стула иметь некоторую свободу движения, когда он находится в затруднительном положении. Обычные стулья не дают такой свободы движений, и отсутствие движения компенсируется различными жестами, которые могут выдать человека и показать его собеседнику, что он думает и что чувствует на самом деле. Кресла с ручками, особенно те, в которых можно откидываться, лучше, чем стулья, у которых нет таких преимуществ.

Задания и вопросы

Задание 1. Изучите представленный в данном разделе материал и дополнительную литературу по теме занятия и ответьте на следующие вопросы:

1. Почему важно понимать язык телодвижений?
2. Почему язык телодвижений неоднозначен?
3. Классификация Антона Штангля
4. Какова классификация жестов с точки зрения разнообразия предоставляемой информации?
5. Классификация жестов Н.И.Смирновой.
6. Классификация жестов Е.А.Петровой.
7. Что такое произвольные и произвольные жесты?
8. Охарактеризуйте произвольные жесты.
9. Раскройте сущность понятия «проксемика», «территориальные притязания».
10. Охарактеризуйте пространственные зоны в человеческом контакте.
11. Каким образом может варьироваться расстояние в зонах в зависимости от различных факторов?
12. Подумайте, каким образом влияет на психологический климат делового общения взаимное расположение собеседников. Приведите конкретные примеры.
13. Подумайте о тактильных контактах людей, не равных по служебному или социальному положению. Порассуждайте, в какой мере они способны отражать преимущества, обязанности или стратегии поведения обоих.
14. Приведите правила поведения в условиях скученности людей.
15. Дайте характеристику техники включения и исключения партнера из контакта.
16. Охарактеризуйте основные позиции расположения за прямоугольным столом в деловом общении.
17. Охарактеризуйте деление территории за столом переговоров.
18. Охарактеризуйте позиции общающихся за круглым столом.
19. Какую атмосферу создают столы и стулья разной формы в процессе коммуникации?
20. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
21. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

Задание 2. *Какие эмоции передают жесты в предложениях? Закончите их, дайте несколько возможных вариантов.*

Маша схватилась за голову и закричала... Николай хлопнул себя по лбу и воскликнул... Старик замахал руками, повторяя... Парень сказал, почесав в затылке...

Задание 3. *Определите, что означают указательные жесты и какими словами, восклицаниями, возгласами они обычно сопровождаются:*

- себе за правое плечо большим пальцем правой руки;
- себе под ноги;
- поднятым большим пальцем правой руки вверх;
- себе в середину груди пальцами правой руки с одновременным кивком головой.

Задание 4. *Жестом изобразите предметы, указанные в списке.*

Например: «У меня кончилась...» (изображается как чистят зубы). Ответ — зубная паста.

Штопор, петля, молоток, веник, пила, зубило, пишущая машинка, ножницы, подушка, телефон, топор, автомобиль, губная помада, карандаш, мыло, стакан, скрипка, дирижер, фортепьяно, вентилятор.

Задание 5. *Произведите жест, который бы соответствовал содержанию предложения, и найдите его характеристику в списке описаний жестов:*

Вареники лепят вот так.

Ну, это что-то такое огромное, необъятное.

Замкнутый круг какой-то.

Машинка шьет зигзагом.

Есть у вас дырокол?

Его надо держать крепко, а то разболтается.

Полубуйтесь-ка на него,

Описание жеста: жест вытянутой ладони; указательным пальцем правой руки описывается круг; разводящие движения обеими руками в воздухе; жест сжатого кулака; жест в воздухе указательным пальцем налево-направо, снизу вверх или сверху вниз; движение сжатой в кулак правой руки вниз с нажимом; зацепывающие движения пальцами.

Задание 6. *Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении фраз:*

Все это не для меня. Стучат, стучат и вверху и внизу. Пришли и те и другие. Пусть это останется между нами. Мы-то с тобой пойдем друг друга. Пускай, пускай, оставь его. Да что там, ну и пусть. Избавьте меня от этого, я этого не хочу. Нет-нет, ни за что. Так все напутано, такая неразбериха. Никто ничего не поймет, полная сумятица. Все это не совсем так. Тут как-то все, знаете, эдак.

Задание 7. *Определите, к какому виду жестов (ритмический, указательный, эмоциональный, изобразительный, символический) относится каждый из описанных И. С. Тургеневым в романе «Новь»:*

«- И откуда взялся, черномазый, паскудный, усы как у таракана. — Тут Пуфка показала своими толстыми короткими пальцами, какие у него усы».

«Соломин повел сперва одним плечом — потом другим; у него была такая повадка, когда он не тотчас решался отвечать.

— Без сомнения, — промолвил он наконец, — вы, господин Паклин, обиды никому причинить не можете — и не желаете; и к господину Голушкину почему же вам не пойти?

Мы, я полагаю, там с таким же удовольствием проведем время, как и у ваших родственников; да и с такой же пользой.

Паклин погрозил ему пальцем.

- О! да и вы, я вижу, злой!»

«За наше... наше предприятие!» - воскликнул Голушкин, мигая при этом глазом и указывая головою на слугу, как бы давая знать, что в присутствии чужого надо быть осторожным!»

« - Я вот к нему. - Он указал на Маркелова, который стоял неподвижно, скрестив руки на груди».

« - Ах, если б кто-нибудь мог почувствовать, до какой степени я несчастлив! - Маркелов ударил себя кулаком в грудь, и в ней словно что застонало. - Нежданов! будь великодушен! Дай мне руку... Не откажись простить меня!

Нежданов протянул ему руку - нерешительно, но протянул. Маркелов стиснул ее так, что тот чуть не вскрикнул».

«Ведь если взвешивать наперед все последствия, - наверное, между нами будут какие-либо дурные. Например, когда наши предшественники устроили освобождение крестьян - что ж? могли они предвидеть, что одним из последствий этого освобождения будет появление целого класса помещиков-ростовщиков, которые продают мужику четверть прелой ржи за шесть рублей, а получают с него (тут Маркелов пригнул один палец): во-первых, работу на все шесть рублей, да сверх того (Маркелов пригнул другой палец) - целую четверть хорошей ржи - да еще (Маркелов пригнул третий) с прибавкой! т. е. высасывают последнюю кровь из мужика!»

« - Да, я решился! - повторил он, с размаху ударив по колену своим волосатым, смуглым кулаком, - я ведь упрямый... Я не даром наполовину малоросс».

« - Ну, так чем же вы решили?

Нежданов пожал плечами.

- Да я тебе сказал уже, что пока - ничем, надо будет еще подождать».

« - Гм! - произнес Сипягин. - Это ты про студентика?

-Про господина студента.

- Гм! разве у него тут (он повертел рукою около лба) ... что-нибудь завелось? А?»

Перечень основной литературы:

- [illegible]

[illegible]

- 1 Андреев, В. И. Деловая риторика : Прак. курс делового общения и оратор. мастерства. - М. : Журн. "Нар. образование", 1995. - 208 с. - (Библиотечка журнала "Народное образование"). - ISBN 5-87953-018-3
- 2 Анисимова, Т. В. Современная деловая риторика : учеб. пособие / Т. В. Анисимова, Е. Г. Гимпельсон ; Рос. акад. образования, Моск. психолого-соц. ин-т. - 2-е изд., стереотип. - М. : Воронеж : Издательство Моск. психолог.-соц. ин-та : МОДЭК, 2004. - 432 с. - (Библиотека студента). - Библиогр.: с. 425-428. - ISBN 5-89502-632-X(МПСИ). - ISBN 5-89395-621-4(НПО "МОДЭК")
- 3 Бельчиков, Ю. А. Практическая стилистика современного русского языка : нормы употребления слов, фразеологических выражений, грамматических форм и синтаксических конструкций / Ю. А. Бельчиков ; Рос. акад. наук. - [2-е изд., испр. и доп.]. - Москва : АСТ-Пресс, 2012. - 422 с. - (Справочники русского языка). - На обл. и тит. л.: Программа "Словари XXI века". - Библиогр.: с. 421-422. - ISBN 978-5-462-00731-6

- 4 Введенская, Л. А. Деловая риторика : учеб. пособие / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. - 6-е изд., перераб. - М. : Кнорус, 2012. - 416 с. - (Для бакалавров). - Библиогр.: с. 412-416. - ISBN 978-5-406-02177-4
- 5 Замыцкова, О. И. Делопроизводство [документационное обеспечение управления] : учебник / О.И. Замыцкова, М.И. Баскова. - 8-е изд. - Ростов н/Д : Феникс, 2009. - 375 с. : ил. - (Среднее профессиональное образование). - На учебнике гриф: Рек.МО. - Прил.: с. 293-368. - Библиогр.: с. 369-370. - ISBN 978-5-222-14666-8
- 6 Кентбаева, Б.А. Методология научных исследований Электронный ресурс : учебник / Б.А. Кентбаева. - Алматы : Нур-Принт, 2014. - 209 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-601-241-535-3
- 7 Кирсанова, М. В. Курс делопроизводства : документационное обеспечение управления : учеб. пособие / М.В. Кирсанова, Ю.М. Аксенов ; Новосибирск. гос. ун-т эконом. и управ. ; Администрация Президента Рос. Федерации ; Сибирск. акад. гос. службы. - 6-изд., испр. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2010. - 367 с. - (Высшее образование). - На учебнике гриф: Рек.МО. - Прил. в конце глав. - Библиогр.: с. 364-364. - ISBN 978-5-16-002417-2
- 8 Кравцова, Е. Д. Логика и методология научных исследований : учебное пособие / Е.Д. Кравцова, А.Н. Городищева ; Министерство образования и науки Российской Федерации ; Сибирский Федеральный университет. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2014. - 168 с. : табл., схем. - <http://biblioclub.ru/>. - ISBN 978-5-7638-2946-4
- 9 Кузнецов, И. Н. Делопроизводство. Документационное обеспечение управления : справочное пособие для вузов / И. Н. Кузнецов. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2014. - 396 с. : ил., табл. - (Справочник). - На обл. авт. не указан. - Библиогр.: с. 378-396. - ISBN 978-5-222-23094-7
- 10 Кузнецов, И. Н. Современная деловая риторика : [учеб. пособие] / И.Н. Кузнецов. - М. : ГроссМедиа, 2008. - 320 с. - Библиогр.: с. 315-318. - ISBN 978-5-476-00372-4
- 11 Методология научных исследований Электронный ресурс : учебное пособие / В.В. Грузин / В.А. Гвоздев / Э.А. Абраменков / Д.Э. Абраменков. - Новосибирск : Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2015. - 317 с. - Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. - ISBN 978-5-7795-0722-6
- 12 Мокий, М. С. Методология научных исследований : учебник для магистров / М.С. Мокий, А.Л. Никифоров, В.С. Мокий ; под ред. М.С. Мокия ; Гос. ун-т упр. - М. : Юрайт, 2016. - 255 с. - (Магистр). - На учебнике гриф: Доп.УМО. - Прил.: с. 255. - Библиогр.: с. 250-254. - ISBN 978-5-9916-7525-3
- 13 Организация работы с документами : учебник для студ. вузов, обуч. по спец. "Документоведение и документационное обеспечение упр." и "Менеджмент орг." / В. А. Кудряев, В. В. Галахов, И. К. Корнеев и [др.] ; под ред. В. А. Кудряева. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2001. - 592 с. - (Высшее образование). - Рек. МО РФ. - Библиогр. в конце гл. - ISBN 5-16-000494-7
- 14 Папковская, П. Я. Методология научных исследований. Курс лекций : [учеб. изд.] / П.Я. Папковская. - 2-е изд., изм. - Мн. : Информпресс, 2006. - 184 с. - Прил.: с. 168-178. - Библиогр.: с. 179-182. - ISBN 985-6755-71-9
- 15 Перчик, Л.С. Практическая и функциональная стилистика русского языка Электронный ресурс : учебное пособие / Л.С.

[illegible]

- 1 http://www.academia-moscow.ru/ftp_share/_books/fragments/fragment_16288.pdf enc-dic.com - Стилистический энциклопедический словарь русского языка philology.ru – От стиля к дискурсу. Новый поворот в лингвистике.
- 2 http://www.ahmerov.com/book_630_chapter_3_Predislovie.html - Библиотека-онлай
- 3 <http://www.nigma.ru/index.php> – библиотеки
- 4 <http://www.rsl.ru/> - Российская государственная библиотека
- 5 <http://www.zipsites.ru/> - Бесплатная электронная Интернет-библиотека

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Методические рекомендации
для студентов по организации самостоятельной работы
по дисциплине
УСТНЫЕ И ПИСЬМЕННЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Направление подготовки 13.04.02 «Электроэнергетика и электротехника»
Квалификация выпускника магистр
Направленность (профиль) Мониторинг и управление режимами электрических сетей на
базе интеллектуальных информационно-измерительных систем и технологий

Ставрополь, 2025

СОДЕРЖАНИЕ

<u>Введение</u>	139
<u>1. Общая характеристика самостоятельной работы студента</u>	140
<u>2. Технологическая карта самостоятельной работы студента</u>	141
<u>3. План-график выполнения самостоятельной работы студентов</u>	141
<u>4. Самостоятельное изучение тем лекций</u>	141
<u>5. Паспорт фонда оценочных средств для проверки самостоятельной работы</u>	142
<u>5.1 Перечень дискуссионных тем круглых столов и вопросы к ним</u>	142
<u>5.2 Перечень вопросов для собеседования</u>	143
<u>6. Список рекомендуемой литературы</u>	146

Введение

Цель дисциплины «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере» состоит в формировании уровня коммуникативной компетентности будущих специалистов, что предполагает совершенствование умения студентов грамотно использовать языковые средства в типичных для будущей профессиональной деятельности речевых ситуациях.

Дисциплина «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере» направлена на повышение уровня профессионального владения коммуникативными умениями и навыками на конвенциональном уровне общения, обучающихся по нефилологическому направлению.

Данная дисциплина основывается на изучении русского языка в плане использования его в различных языковых ситуациях и в качестве инструмента в будущей профессиональной деятельности студентов.

Задачи дисциплины «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере»:

- дать представление о речи как инструменте эффективного общения;
- сформировать у студентов устойчивые теоретические знания в области профессиональной коммуникации и теории речевого воздействия;
- сформировать компетенции в практической области профессиональной коммуникации и области речевого воздействия;
- научить студентов свободно и грамотно использовать языковые средства в сфере профессиональной коммуникации;
- способствовать формированию коммуникативной компетенции, под которой подразумевается умение студента организовать свою речевую деятельность языковыми средствами и способами, адекватными ситуациям общения;
- способствовать расширению культурного уровня, обогащению представлений о языке как важнейшей составляющей духовного богатства народа;
- способствовать формированию умений оценивать речевое поведение собеседника в разных сферах общения.

1. Общая характеристика самостоятельной работы студента

Основными видами учебной работы по достижению результатов освоения дисциплины являются лекции, практические работы и самостоятельная работа студентов (СРС).

На лекциях раскрываются основные положения и понятия курса, формируются знания в области практикума по культуре устной и письменной речи. На практических работах формируются умения и навыки, необходимые для решения задач профессиональной деятельности.

Приступая к изучению учебной дисциплины, необходимо ознакомиться с учебной программой, получить в библиотеке рекомендованные учебные пособия, а также получить у ведущего преподавателя в электронном виде конспекты лекций, методические рекомендации к практическим работам и тестовые, завести новую тетрадь для конспектирования лекций и выполнения практических работ.

Для изучения дисциплины предлагается список основной и дополнительной литературы. Основная литература предназначена для обязательного изучения, дополнительная – поможет более глубоко освоить отдельные вопросы, подготовить исследовательские задания и выполнить задания для самостоятельной работы.

В ходе лекционных занятий студент обязан осуществлять конспектирование учебного материала, особое внимание, обращая на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных понятий, физических явлений, процессов, эффектов. В рабочих конспектах желательно оставлять поля, на которых следует делать пометки из рекомендованной литературы, дополнять материал прослушанной лекции, формулировать научные выводы и практические рекомендации. Студент имеет право задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Самостоятельная работа студентов над материалом учебной дисциплины является неотъемлемой частью учебного процесса и должна предполагать углубление знания учебного материала, излагаемого на аудиторных занятиях, и приобретение дополнительных знаний по отдельным вопросам самостоятельно.

Основными видами самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине являются:

- самостоятельное изучение учебного материала по заданным темам;
- подготовка к лабораторным работам, оформление отчета по выполненному практическому занятию и подготовка к собеседованию по результатам работы.

Основными методами самостоятельной работы студентов являются:

1) для овладения знаниями:

- чтение текста (конспекта лекций, учебника, дополнительной литературы) и конспектирование текста;

- работа с нормативными документами;

- поиск информации в Интернет;

2) для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекции (обработка текста);

- повторная работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы, слайдами);

- составление плана и тезисов ответа или графическое изображение структуры ответа;

- составление таблиц для систематизации учебного материала;

- изучение нормативных документов;

- ответы на контрольные вопросы;

3) для формирования умений:

- подготовка к практическим занятиям;
- решение задач и практических заданий;
- подготовка отчетов по практическим занятиям;
- рефлексивный анализ профессиональных умений.

В случае пропуска учебного занятия студент может воспользоваться содержанием различных блоков учебно-методического комплекса (лекции, практические занятия, контрольные вопросы и тесты) для самоподготовки и освоения темы. Для самоконтроля необходимо использовать вопросы и задания, предлагаемые к практическим занятиям, а также варианты тестовых заданий.

2 Технологическая карта самостоятельной работы студента

Коды реализованных компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
1 семестр						
УК-4	Аннотирование, реферирование литературы, подбор и систематизация источников материала, составление библиографических списков, интернет-источников по теме (разделу)	реферативный обзор, библиографический список, аннотация	Зачетное задание	16	2	18
УК-4	Выполнение разноуровневых заданий	Письменная работа	Защита работы и презентация устного выступления	16	2	18
УК-4	Подготовка к дискуссии	Беседа	Беседа	14	2	16
УК-4	Самостоятельное изучение литературы	Конспект	Собеседование	18	2	20
Итого за 1 семестр				68	7,5	72
Итого				68	7,5	72

3. План-график выполнения самостоятельной работы студентов

п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения
	Собеседование по теме 1	3-я неделя
	Круглый стол по теме 3	9-я неделя
	Собеседование по теме 5	15-я неделя
	Круглый стол по теме 7	16-я неделя

4. Самостоятельное изучение тем лекций

п/п	Виды самостоятельной работы	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
.	Самостоятельное изучение литературы, аннотирование научной литературы по темам 1-7	1, 2	1–8	1	1
.	Подготовка к контрольной работе	1, 2	2, 3, 4, 6, 7, 8	1	1
.	Деловая (ролевая) игра	1, 2	1, 2, 6, 8	1	1
.	Подготовка к круглому столу	1, 2	2, 4, 7, 8	1	1

5. Паспорт фонда оценочных средств для проверки самостоятельной работы

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Вид контроля	Тип контроля	Наименование оценочного средства
УК-4	1-9	Вопросы для собеседования	Текущий	Устный	Собеседование
УК-4	6	Темы для дискуссии	Текущий	Устный	Собеседование
УК-4	5-9	Комплект разноуровневых заданий	Текущий	Письменный	Письменный отчет, презентация
УК-4	5-9	Деловая игра	Текущий	Письменный и устный	Сценарий деловой игры

5.1 Перечень дискуссионных тем круглых столов и вопросы к ним

Тема 4. Устная речевая коммуникация: монолог и диалог

Базовый уровень

1. Устная речь и ее особенности
2. Понятие «обратная связь»
3. Специфика профессионального диалога в официальной и неофициальной ситуациях общения

4. Факторы, мешающие успешному ходу диалога

Повышенный уровень

1. Коммуникативная компетентность
2. Роль риторических знаний в реализации профессионально-делового общения
3. Эффективность воздействия автора речи на адресата
4. Совершенствование навыков устной речи
5. Способы подготовки и самоконтроля речи

Тема 9. Чтение и слушание в профессиональной коммуникации

Базовый уровень

1. Слушание как вид речевой деятельности
2. Приемы эффективного слушания
3. Виды чтения
4. Алгоритм чтения

Повышенный уровень

1. Психолого-лингвистические основы аудирования.
2. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия
3. Особенности направленного, критического слушания
4. Слушание в ситуации диалога.
5. Виды и способы осуществления «обратной связи».
6. Значение чтения в жизни людей.
7. Психофизиологический механизм чтения.

5.2 Перечень вопросов для собеседования

Теория коммуникации как наука и учебная дисциплина

Базовый уровень

1. Понятия язык и речь.
2. Язык как знаковая система.
3. Формы существования языка.
4. Анализ понятия коммуникация
5. Соотношение «язык-речь». Речевое общение как способ коммуникации
6. Функции речи (языка)
7. Речь и мышление
8. Формы и типы речевой коммуникации. Виды речевой деятельности
9. Основная модель речевой коммуникации
10. Виды общения в зависимости от типа партнера
11. Взаимосвязанные процессы общения
12. Основные единицы речевого общения
13. **Развитие технических средств коммуникации**
14. Устная монологическая речь: трактовка риторики, виды монологической речи, структура монолога
15. Мастерство устного выступления
16. Диалог как процесс взаимного общения, виды диалогов
17. Типы вопросов в диалогическом общении

18. Условия эффективности бытового общения

Повышенный уровень

1. Речь как средство утверждения социального статуса
2. Интонация как семантико-стилистическое средство в коммуникации
3. Речь в межличностных и общественных отношениях
4. Происхождение языка
5. Анализ коммуникативных революций
6. Проблемы коммуникации в социальной философии
7. Анализ современных концепций коммуникации
8. Основные модели коммуникации
9. Основные элементы коммуникационного процесса
10. Значение обратной связи в коммуникационном процессе
11. Коммуникативные барьеры
12. Принципы речевой коммуникации

Письменно-речевая профессиональная коммуникация: особенности составления официально-деловых документов

Базовый уровень

1. Основные принципы профессиональной коммуникации
2. Этапы профессиональной коммуникации
3. Характеристика деловой беседы как разновидности профессиональной коммуникации
4. Структура деловой беседы
5. Характеристика делового телефонного разговора
6. Правила этикета в деловом телефонном разговоре
7. Правила составления справочно-библиографического аппарата и правила оформления цитат
8. Подходы к ведению переговоров
9. Структура переговорного процесса
10. Условия успешного диалогического общения
11. Правила оформления протокола
12. Правила оформления договора
13. Правила оформления деловых писем
14. Чтение как вид профессиональной коммуникации и недостатки традиционного чтения
15. Способы чтения
16. Алгоритмы чтения
17. Способы фиксации прочитанной информации
18. Слушание как вид речевой деятельности
19. Факторы, определяющие эффективность слухового восприятия. Типичные ошибки слушания
20. Цели и принципы эффективного слушания
21. Умения, улучшающие навыки слушания
22. Понятие речевой стратегии и речевой тактики
23. Приёмы, используемые при позиционном торге
24. Приемы, используемые при переговорах на основе взаимного учета
25. Приемы, носящие двойственный характер

Повышенный уровень

1. Речевые и неречевые приемы установления контакта в диалоге
2. Коммуникативные и ролевые установки в деловой коммуникации

3. Мотивы говорящего и слушающего в ситуациях делового или учебного общения
4. Помехи и барьеры эффективного говорения и слушания
5. Профессиональная коммуникация в научных произведениях
6. Реклама как вид социальной и деловой коммуникации
7. Сравнительная характеристика диалога и монолога как видов речевой коммуникации
8. Характеристика официально-деловых текстов в сфере защиты в чрезвычайных ситуациях и особенности их составления
9. Использование профессионального сленга в деятельности специалистов техносферной безопасности
10. Деловая беседа и коммуникативные качества речи
11. Целевые установки монологического высказывания
12. Культура речи в публичном выступлении
13. Психологический аспект межличностного общения на деловом (конвенциональном) уровне
14. Специфические речевые тактики в сфере профессионального общения

Просодика. Экстралингвистика.

Базовый уровень

1. Характеристика просодики и фонации
2. Характеристика тембра голоса
3. Характеристика громкости (силы) голоса
4. Характеристика темпа речи
5. Мелодика речи как интонационный рисунок высказывания
6. Характеризаторы, заполнители пауз, языковые жесты, особенности артикуляции звуков и интонационные отклонения
7. Характеристика смеха как паралингвистического явления
8. Сравнительная характеристика невербальной и вербальной коммуникации
9. Жестикуляция как составляющая кинесики.
10. Стилистическая типология жестов
11. правила жестового этикета
12. Объем жестикуляции и совокупности жестов
13. Характеристика мимических кодов эмоциональных состояний
14. Осанка и поза как паралингвистическое средство
15. Характеристика походки как средства кинесики
16. Характеристика такесики и классификация различных прикосновений
17. Анализ рукопожатий как такесического средства

Повышенный уровень

1. Особенности использования громкости голоса в профессиональной коммуникации (конкретные примеры деловых ситуаций)
2. Дикция как паралингвистическое средство
3. Использование невербальных средств общения в деловой беседе и переговорах
4. Межнациональные особенности проведения деловых переговоров
5. Национальные особенности невербальной коммуникации
6. Особенности манеры соглашаться или отрицать в деловых ситуациях коммуникации
7. Речевое общение и совместимость. Психологическая типология характеров в зависимости от стиля речевого общения
8. Различные типологии жестов
9. Анализ использования жестов в межнациональном деловом общении

10. Анализ состояния человека, основанный на кинесических признаках (по предложенным фотографиям)
11. Проксемические зоны в профессиональной коммуникации
12. Взаимная ориентация людей в пространстве на событийном и конвенциональном уровнях общения

6. Список рекомендуемой литературы

1. Анпилогова Л.В. Теория коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.В. Анпилогова, Ю.В. Кудашова. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 206 с. — 978-5-7410-1459-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61412.html>
2. Голуб О.Ю. Теория коммуникации [Электронный ресурс]: учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 338 с. — 978-5-394-01262-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57124.html>
3. Шарков Ф.И. Коммуникология. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, 2014. — 488 с. — 978-5-394-02089-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4438.html>
4. Гузикова М.О. Основы теории межкультурной коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.О. Гузикова, П.Ю. Фофанова. — Электрон. текстовые данные. — Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2015. — 124 с. — 978-5-7996-1517-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66569.html>
5. Игнатьев В.И. Социальная система как информационное взаимодействие [Электронный ресурс] : коллективная монография / В.И. Игнатьев, Т.В. Владимирова, А.Н. Степанова. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2009. — 306 с. — 978-5-7782-1278-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45030.html>
6. Иеронова И.Ю. Введение в теорию межкультурной коммуникации [Электронный ресурс] : пособие / И.Ю. Иеронова, О.В. Петешова. — Электрон. текстовые данные. — Калининград: Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2011. — 87 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/23769.html>