

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
МОРДОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. Н. П. ОГАРЁВА»

Н. А. БЕЛОВА

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

САРАНСК
ИЗДАТЕЛЬСТВО МОРДОВСКОГО УНИВЕРСИТЕТА
2020

УДК 82.085
ББК 83.7
Б 435

А в т о р:

Н. А. Белова – доктор педагогических наук, доцент, профессор кафедры русского языка ФГБОУ ВО «МГУ им. Н. П. Огарёва»

Р е ц е н з е н т ы:

И. А. Сотова – доктор педагогических наук, профессор, заведующий кафедрой отечественной филологии Института гуманитарных наук Ивановского государственного университета;

О. В. Филиппова – доктор педагогических наук, профессор, заведующий кафедрой русского языка как иностранного МГУ им. Н. П. Огарева;

Белова Н. А.

Б 435 Культура делового общения : учеб. пособие [Электронный ресурс] /
Н. А. Белова. – Саранск : Изд-во Мордов. ун-та, 2020. – 1,52 Мб.
ISBN 978-5-7103-4052-3

Включены курс лекций по дисциплине «Культура делового общения», вопросы и задания для практических занятий, материалы для проведения различных форм контроля, презентации по всем темам курса, тексты для анализа ситуаций делового общения, глоссарий и др. Содержание учебной дисциплины, имеет интегративный характер: рассматриваются основные понятия и категории, принятые в риторике делового общения; различные жанры делового общения; основы ведения деловой беседы и спора, стратегии и тактики конструктивного делового взаимодействия; виды деловой документации и правила ее оформления. Кроме того, пособие включает изложение отдельных вопросов смежных дисциплин (лингвистики, лингвистической прагматики, стилистики, логики, этики, психологии), касающихся закономерностей эффективного речевого поведения в ситуациях делового общения.

Предназначено для студентов бакалавриата гуманитарных специальностей высших учебных заведений. Может оказаться полезным для учащихся старших классов общеобразовательных школ, студентов средних специальных учебных заведений.

Учебное издание

БЕЛОВА Наталья Анатольевна

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Учебное пособие

Издательство Мордовского университета
430005, г. Саранск, ул. Советская, 24

ISBN 978-5-7103-4052-3

© Белова Н. А., 2020

© ФГБОУ ВО «МГУ

им. Н. П. Огарёва», 2020

© Оформление. Издательство

Мордовского университета, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие

Курс лекций

Лекция 1. Исторические предпосылки возникновения деловой риторики как раздела современной общей риторики

Лекция 2. Деловая риторика как область современной общей риторики.

Ее связь с другими дисциплинами

Лекция 3. Виды (жанры) делового общения

Лекция 4. Деловая беседа и ее функции

Лекция 5. Структура и содержание деловой беседы

Лекция 6. Спор как форма делового общения. Основы ведения спора

Лекция 7. Аргументация в деловом общении

Лекция 8. Коммуникативное сотрудничество в деловом общении

Лекция 9. Письменная деловая речь

Вопросы и задания к практическим занятиям

Вопросы и задания к теме 1

Вопросы и задания к теме 2

Вопросы и задания к теме 3

Вопросы и задания к теме 4

Вопросы и задания к теме 5

Вопросы и задания к теме 6

Вопросы и задания к теме 7

Вопросы и задания к теме 8

Вопросы и задания к теме 9

Материалы для проведения различных форм контроля по дисциплине «Культура делового общения»

Контрольная работа: риторический анализ ситуации делового общения

Тексты для анализа

Тест по дисциплине «Культура делового общения»

Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины «Культура делового общения»

Глоссарий

ПРЕДИСЛОВИЕ

«Культура делового общения» – вузовская учебная дисциплина интегрированного характера, включающая риторику делового общения, а также отдельные вопросы научных дисциплин, взаимосвязанных с ней в области исследования продуктивного речевого взаимодействия (логики, лингвистики, лингвистической прагматики, функциональной стилистики, психологии, этики). Знание приемов деловой риторики и эффективное их применение с учетом законов, правил и требований названных научных предметов имеет важное значение для роста и совершенствования профессиональных умений специалиста, в какой бы области он ни работал, а также помогает в ситуациях спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов, нахождения взаимопонимания между людьми, оказывает влияние на деятельность каждого человека.

Разделы учебного пособия посвящены рассмотрению понятий и категорий, принятых в деловой риторике; различных жанров делового общения; основ ведения деловой беседы и спора, стратегий и тактик конструктивного делового взаимодействия с учетом речевого, логического, лингвопрагматического, психологического, этического аспектов; видов и способов оформления деловой документации.

Основная часть пособия включает курс лекций, вопросы для самоконтроля, а также вопросы и задания для практических занятий, список основной и дополнительной литературы. Дополнительные разделы содержат слайдовые презентации к текстам лекций, тексты для анализа ситуаций делового общения, примерные тестовые задания и задания к контрольным работам, глоссарий. В его основу лег авторский учебный курс «Риторика делового общения», читавшийся в течение 20 лет в Мордовском государственном педагогическом институте им. М. Е. Евсевьева (2000–2017 гг.) и Мордовском государственном университете им. Н. П. Огарева (2005–2008, 2019–2020).

Электронное учебное пособие «Культура делового общения» адресуется студентам бакалавриата, обучающимся прежде всего в Институте национальной культуры МГУ им. Н. П. Огарева, а также на других гуманитарных факультетах, и ставит целью помочь им овладеть речевой культурой делового общения, углубить систему риторических знаний и профессионально значимых риторических умений, научиться строить корректное речевое поведение в ситуациях делового общения, верно определяя мотивы, цели, стратегию и тактику свою и партнера.

Теоретические и практические сведения электронного пособия «Культура делового общения» предлагают анализ ситуаций делового общения не только в различных жизненных обстоятельствах, но и в художественных текстах русской и зарубежной литературы, обращение к которым неслучайно. Они служат одним из важных источников для ознакомления с самыми разнообразными жизненными ситуациями, в том числе ситуациями делового общения, и одним из эффективных средств нравственного и эстетического воспитания, кроме того,

облегчают восприятие теоретического материала, позволяют отбирать действенные и выявлять ошибочные, неэффективные методы, приемы и средства общения. Анализ своего и чужого речевого поведения в процессе делового общения позволяет формировать положительный деловой имидж.

КУРС ЛЕКЦИЙ

Лекция 1

Исторические предпосылки возникновения деловой риторики как раздела современной общей риторики

1. Возникновение риторики в Древней Греции. Понятие риторического идеала.

2. Риторика в Древнем Риме.

3. Развитие риторических традиций в России.

1. Риторика (греч. *rhetorike techne* от *rheo* – «говорю») как учебная и научная дисциплина появляется в период демократии в Афинах около V века до н. э. Это во многом было обусловлено социально-политическими условиями жизни афинского общества: существованием таких институтов государственного управления, как экклесия (народное собрание, которому принадлежала юридическая верховная власть), булэ (совет пятисот, избиравшийся по жребию из числа свободных граждан), гелиэя (суд присяжных, избиравшийся булэ и решавший судьбу граждан полиса без участия адвоката и прокурора, т. е. обвиняемый и обвинитель представляли свои дела сами). Свободные граждане греческого общества в это время активно участвовали в публичных обсуждениях социальных проблем, политических задач своего города-государства, защищали свои частные права, что не могло не привести к осознанию важности хорошего владения речью как инструментом, позволяющим добиться желаемого, возвыситься в обществе. Как следствие, возросла потребность в учителях, обучающих ораторскому искусству, эффективным приемам ведения беседы и спора. На первых порах существования риторика являлась не столько теорией, сколько практикой обучения речевому мастерству – риторической педагогикой. Распространение риторического знания связано с философской и ораторской деятельностью софистов (греч. *sophistēs*). Софисты в Древней Греции, помимо того что многие из них были политиками, выступали в суде, являлись платными учителями философии, политики, математики и других наук, а также ораторского искусства.

Основоположником софистической и в целом античной риторики считают прославленного софиста Горгия (485–380 гг. до н. э.). «Отцом софистики» его называет Филострат, автор биографий софистов. Горгий определял риторику как искусство речей и специально занимался теорией судебного и политического красноречия. По Горгию, «слово есть великий властелин, который, обладая весьма малым и совершенно незаметным телом, совершает чудеснейшие дела. Ибо оно может и страх изгнать, и печаль уничтожить, и радость вселить, и сострадание пробудить... Сила убеждения, которая присуща слову, душу

формирует, как хочет» («Похвала Елене»). Софистами же предпринимались первые попытки основания риторических школ и создания учебников по ораторскому искусству; такой деятельностью занимались Корак из Сиракуз и Лисий. Поскольку *философия софистов* тяготела к *релятивизму* (методологический принцип, состоящий в абсолютизации относительности и условности знания, этических норм и ведущий к отрицанию возможности познания объективной истины), им было присуще в области риторической деятельности убеждение собеседника любыми способами, в том числе через применение в споре или в доказательствах *софизмов* (словесных уловок, построенных на нарушениях законов логики или этических принципов). Целью оратора становилась победа над оппонентом, воспринимавшимся как пассивный объект речевого воздействия. Риторический идеал софистов, таким образом, был агональным (греч. *agon* – «борьба, состязание»), а риторика – риторикой словесного поединка.

Риторический идеал – это система наиболее общих требований к речи и речевому поведению, исторически сложившаяся в той или иной культуре и отражающая ее этические и эстетические ценности [Михальская, 2011].

Риторический идеал Древней Греции, как и методика обучения риторике, не был единым. Как идейный противник софистов выступили Сократ (ок. 470–399 гг. до н. э.) и его ученики, в том числе Платон (ок. 427 – ок. 347 г. до н. э.). Мысли Сократа по поводу риторики изложены Платоном в его диалогах «Горгий», «Федр», «Софист», центральным персонажем которых является Сократ. В своих трудах Платон приходит к определению софиста как «мнимого мудреца», а софистики – как «мнимой мудрости». Искусство красноречия – это «некое умение увлечь души словами», – говорит Сократ в диалоге Платона «Федр». «Даже знающий истину не найдет помимо меня средства искусно убеждать», – заявляет красноречие о себе самом в этом же диалоге. Теория красноречия по Платону изложена Сократом в его беседе с юношей Федром: прежде чем начать речь о каком-нибудь предмете, надо четко определить данный предмет. «Во всяком деле, юноша, – говорит Сократ, – надо для правильного его обсуждения начинать с одного и того же: требуется знать, что же именно подвергается обсуждению, иначе неизбежны сплошные ошибки». Далее, следуя за Сократом, необходимо познание истины, то есть сущности предмета: «Прежде всего надо познать истину относительно любой вещи, о которой говоришь или пишешь; суметь определить все соответственно с этой истиной; подлинного искусства речи нельзя достичь без познания истины»; «кто не знает истины, а гоняется за мнениями, у того искусство речи будет, видимо, смешным и неискусным». Согласно Сократу и его последователям, подлинную силу имеет только слово, насыщенное смыслом, с его помощью человек проникает в суть вещей, осмысливает мир и себя в этом мире, воздействует на душу другого, а собеседник является единомышленником или должен стать таковым в процессе совместных поисков истины. Не победа любой ценой, а нахождение смысла и установление гармонии между общающимися – центральное положение риторического идеала Сократа (Платона) и Аристотеля.

Аристотель (384-322 гг. до н. э.) блестяще развил мысли своего учителя Платона об ораторском искусстве. Теоретическое осмысление и закрепление в систематическом виде древнегреческое риторическое учение нашло в трактате Аристотеля «Риторика» в IV веке до н. э. Это сочинение стало наиболее авторитетным научным описанием риторики как дисциплины, сохранившим свое значение вплоть до наших дней и во многом определившим характер развития европейской риторической культуры. Риторика у Аристотеля находится в центре гуманитарного знания, имеет, как и философия, всеобщий характер: каждая из частных наук может «поучать и убеждать только относительно того, что принадлежит к ее области... риторика же, по-видимому, способна находить способы убеждения относительно каждого данного предмета...». Аристотель определяет риторику как науку об общих способах убеждения в вероятном или возможном, основанных на четкой системе логических доказательств, мастерство и искусство находить эти способы и пользоваться логикой доказательства. Аристотель сформулировал основные *категории риторики*.

1. Способности ратора, включающие талант, обучение ратора, философское знание, приятную внешность, авторитет.

2. Виды речей (совещательная, судебная, эпидейктическая (торжественная)).

3. Образ ратора, который содержит в себе основу стиля речи (например, Лисия Аристотель называет нежным, Демосфена – пламенным). Образ ратора определяется не только внешним выражением речи, но и ее содержанием, так как по образу ратора судят о содержании речи.

4. Эмоциональное содержание высказывания. Речь без эмоции невозможна, поскольку говорящий воздействует как на мысли человека, так и на его чувства. Одним из главных способов убеждения, по Аристотелю, является эмоциональная сторона речи.

5. Логичность высказывания, предполагающая его непротиворечивость в целом, а также непротиворечивость составляющих его частей.

6. Композиция и стиль. Композиция представляет правильное расположение аргументов. Стиль же должен соответствовать предмету речи. Основа стиля – не допускать двусмысленности и многословия. Речь должна быть точной, ясной, лаконичной.

«Риторика» Аристотеля имеет три части. В первой анализируются принципы, которые позволяют оратору принудить к чему-либо своих слушателей. Вторая часть описывает личные качества и особенности оратора, с помощью которых он может вызвать доверие слушателей и через это достичь своих целей. В третьей части рассматриваются технические стороны риторики: способы выражения, которыми необходимо пользоваться в речи, построение самой речи. Ученый выделяет четыре части речи: предисловие, рассказ, доказательство, заключение – и обосновывает значимость каждой части для достижения убедительности речи [Античные риторики, 1978: 159–164].

Наиболее выдающимся оратором, мастером публичной речи Древней Греции считается Демосфен (384–322 гг. до н. э.), всю свою жизнь посвятивший борьбе за демократию, за независимость Афин от захватнической политики Македонии. Возглавляя антимакедонскую партию, Демосфен неоднократно обращался с гневными, обличительными речами («филиппиками» – сейчас это название стало нарицательным) к македонскому царю Филиппу. Риторический идеал Демосфена представляет собой речь динамически развертывающаяся, безупречная логически, строгая по форме.

2. В систему риторики складывается в Древней Греции к III в. до н. э. Под влиянием греческой риторики стало активно развиваться красноречие в Древнем Риме. В III в. до н. э. начинается процесс эллинизации римской культуры – заимствование и освоение культурных достижений Древней Греции. Он охватывает все сферы жизни общества, в том числе риторику. В республиканском Риме на человека, владеющего словом, по свидетельству Марка Туллия Цицерона (106–43 гг. до н. э.), смотрели как на бога. Государственные дела в Риме решались во время дебатов на народных собраниях, в сенате и в суде, где мог выступить практически всякий свободный гражданин. Хорошая речевая подготовка была необходимым условием для свободного римлянина, желающего участвовать в управлении государством. Вершиной развития ораторского искусства Древнего Рима является деятельность Цицерона, который был и видным теоретиком красноречия. Суть своей риторической системы он изложил в трех трактатах: «Оратор», «Об ораторе», «Брут». В трактате «Оратор» содержатся рассуждения о стиле и ритме речи, формулируются требования, которые нужно соблюдать, чтобы стать совершенным оратором. Важнейшее среди них – широкое образование, эрудиция, знание различных философских систем, права, теории ораторского искусства. Глубокое философское образование является необходимым условием овладения ораторским искусством, причем наиболее значимы для оратора этика и логика.

В трактате «Об ораторе» (91 г. до н. э.) он развивает теорию ораторского искусства. Сочинение написано в виде диалога между риториками, посвящено воспитанию оратора, целям и основным категориям риторики. Сила оратора, по Цицерону, заключается в умении подчинять себе слушателя: красноречивым будет тот, кто на форуме и в гражданских судебных процессах будет выступать так, что убедит, доставит удовольствие, подчинит себе слушателей.

В трактате «Брут» представлена история римской риторики. Цицерон и в этом трактате, и в трактате «Об ораторе» говорит о таком необходимом условии действенности речи, как сочетании рационального и эмоционального: «...оратор должен владеть двумя основными достоинствами: во-первых, умением убеждать точными доводами, а во-вторых, волновать души слушателей внушительной и действенной речью; и гораздо важнее бывает воодушевить судью, чем убедить его» («Брут»). В трактате «Об ораторе» он пишет, что люди в своих поступках чаще руководствуются чувствами, нежели правилами и законами, и поэтому

умение оратора воздействовать на чувства аудитории имеет большое значение в риторике.

Значимое место в истории античной риторики принадлежит Марку Фабию Квинтилиану (ок. 35–96 гг. н. э.), который, обобщив свой 20-летний опыт преподавателя риторики и адвоката, а также выводы предшественников – теоретиков ораторского искусства, написал трактат «Воспитание оратора» в 12 книгах. Квинтилиан разрабатывает вопросы о логических основах речи и ее украшении, о технике красноречия, о манере поведения оратора перед слушателями, о теории жеста, мимики, осанки, телодвижений, о постановке дыхания и голоса и мн. др. По мнению Квинтилиана, «красота речи содействует успеху; те, кто охотно слушают, лучше понимают и легче верят... нет красноречия, если нет восхищения слушателей». Квинтилиан характеризует риторику «как искусство говорить хорошо».

Эпоха Цицерона и Квинтилиана была периодом расцвета римского ораторского искусства, но с гибелью республики римское классическое красноречие существенно меняется: теряет свое влияние политическая риторика, сужаются возможности судебной. Внимание переходит с содержания речи на ее форму: на первый план выдвигается эпидейктическое (торжественное) красноречие с его пышностью, преувеличенным украшательством.

3. Россия имеет богатейшие риторические традиции. В Древней Руси ораторская практика была разнообразной и развитой, о чем свидетельствуют памятники древнерусской литературы: «Поучение Владимира Мономаха» (к. XI – нач. XII в.), «Слово о законе и благодати» митрополита Илариона (XI в.), «Моление Даниила Заточника» (XII в.), Поучение Кирилла Туровского (II пол. XII в.), «Слово о полку Игореве» (XII в.) и мн. др. Практика устных публичных выступлений на Руси не была широко распространена, за исключением обращений князей и военачальников к народу и воинам, выступлений на Новгородском вече и др. В первую очередь словесные произведения были предназначены для чтения и обдумывания, они же выступали образцами при обучении языку; их переписывали в монастырях и при церквях и распространяли по различным областям государства. Древнерусский риторический идеал был синтезом развитой устной народной речевой традиции, античных, византийских и южнославянских риторических образцов. Древнерусский риторический идеал был воспринят через православие и восходил к риторическому идеалу Сократа (Платона) и Аристотеля.

В XI–XIV вв. термин «риторика» на Руси распространения не имел, употреблялись слова славянского происхождения «вѣтия», «вѣтийство» (*вѣтии* – «оратор»). Так слово писалось вплоть до XVIII в., но позднее подверглось переосмыслению вследствие сближения с *вить* – «плести». С XVII в. Оба слова – «витийство» и «риторика» используют для обозначения искусства речи и соединяют его со значением мудрости. В древнерусских текстах отмечено более десятка синонимов слова «риторика»: благословие, доброречие, сладкоречие, красноречие, красноговорение...

До XVII в. отсутствуют учебники риторики, что не означает, однако, неизвестности риторических понятий. Имеет распространение на Руси «Сказание о семи свободных мудростях» – учебное сочинение, главы которого посвящены описанию традиционных наук и искусств (грамматики, философии, риторики и др.); каждая наука представлена в образе прекрасной женщины, и сама рассказывает о себе, призывая к учению. Первый дошедший до нас в рукописном виде (34 копии) учебник риторики датирован 1620 г. Предполагается, что его автор – митрополит Новгородский и Великолуцкий Макарий. В основу книги положен перевод учебника немецкого гуманиста Филиппа Меланхтона, сподвижника Лютера. Учебник был написан на латинском языке и издан в 1577 г. во Франкфурте. При переводе на древнерусский язык сделаны некоторые отступления от оригинала: снята фамилия автора, опущены некоторые примеры с заменой, латинские имена заменены русскими. Учебник включает 2 книги. В первой излагается риторическое учение в целом, дается определение ратора, риторики, рассматривается изобретение речи, создание доказательств в четырех родах: учебном, совещательном, хвалебном и судебном. Вторая книга – «Об украшении слова» – содержит учение о тропах, фигурах, говорит о подражании образцовым риторам и умелом использовании стилей речи.

Кроме списков «Риторики Макария» 1620 г., в книгохранилищах Москвы и Санкт-Петербурга обнаружены 13 списков старообрядческой «Риторики в 5-ти беседах», 30 списков «О риторической силе» Софрония Лихуда 1698, 15 списков «Риторики» Михаила Усачева 1699 г. В этих учебниках довольно ощутимо влияние богословско-церковной риторики.

Новый этап в развитии как российского образования в целом, так и риторического учения начинается в эпоху петровских преобразований. Принципиальное значение в дальнейшей истории учебников риторики как вида руководств по красноречию имел «De officium oratore» Феофана Прокоповича (1681–1736 гг.) – курс лекций по риторике, прочитанный им в 1706–1707 гг. в Киево-Могилянской академии. В нем традиционно представлены общая и прикладная части: в общей раскрывается, что такое риторика, говорится о ее происхождении, необходимости и пользе, обязанностях и устремлениях оратора; в прикладной части глубоко и обстоятельно рассматриваются пять видов красноречия (судебное, эпидейктическое, церковное, письма и исторические трактаты). Много внимания Ф. Прокопович уделяет вопросам стиля, выдвигает требование соответствия стиля предмету изложения, но связывает применение стилей не столько с жанром, сколько с тематикой. Своими трудами Феофан Прокопович поднял на новую ступень теорию русского красноречия: увеличил число жанров, использовал для теоретических построений и обобщений собственный писательский опыт, привлекал в качестве иллюстраций литературные произведения своего времени.

Искусство светского публичного слова в России связано с развитием университетского образования. Именно в университетской аудитории создавались условия для совершенствования русской академической речи. Заслуга в этом прежде всего принадлежит создателю Московского университета

М. В. Ломоносову (1711–1765 гг.). Первый учебник риторики на русском языке был написан именно им: в 1743 г. М. В. Ломоносов предлагает на рассмотрение ученого совета «Краткое руководство к риторике», однако этот вариант был отвергнут академиками-немцами с рекомендацией для автора написать учебник на латинском языке. В 1748 г. М. В. Ломоносов опубликовал на русском языке «Краткое руководство к красноречию» – фундаментальный научный труд по риторике. Ученый определяет риторику как науку о письменной и устной речи. В своем труде он выделяет собственно риторику (учение о красноречии вообще), ораторию (наставление к сочинению речей в прозе), поэзию (наставление к сочинению поэтических произведений).

Риторика XIX в. в основном опиралась на риторику М. В. Ломоносова. В 1792 г. М. М. Сперанский пишет курс словесности, который читался в Санкт-Петербургской духовной академии. В 1844 г. после смерти автора эти лекции были опубликованы под названием «Правила высшего красноречия». Это систематический обзор теоретических сведений о красноречии, детально рассмотрены вопросы структуры публичного выступления, аргументации, композиции речи, ее выразительности. В работе особое внимание уделяется эмоциональности речи, учению о страстях: описывается экспрессивность в слове и делается анализ природы «страстей».

Значительное место в истории отечественной науки о красноречии занимает «Риторика» И. С. Рижского (1796 г.), ректора Харьковского университета. Третье издание этого учебника – «Опыт риторики» состоялось в 1822 г. Свои представления об ораторском искусстве И. С. Рижский связывает с проблемами стилистики и правильности речи. Среди известных теоретических трудов по риторике нельзя не назвать работу А. Ф. Мерзлякова «Краткая риторика, или Правила, относящиеся ко всем родам сочинений прозаических для воспитанников Московского университетского пансиона». Риторика, по А. Ф. Мерзлякову, включает в себе полную теорию красноречия, которая понимается как способ выражать свои мысли и чувства письменно или устно в соответствии с целью говорящего или пишущего. Популярностью пользовался учебник А. И. Галича, преподавателя Царскосельского лицея, «Теория красноречия для всех родов прозаических сочинений» (1830 г.). Он выделяет четыре главных положения в основе красноречия: счастливое изобретение мыслей, приличных предмету; благоразумное расположение мыслей и умение воздействовать на слушателей так, чтобы они могли легко воспринимать идею в целом и по частям; изложение или выражение мыслей словами; провозглашение, т. е. произнесение ораторской речи. Другой преподаватель Царскосельского лицея, Н. Ф. Кошанский, посвятил две свои работы риторике: «Общая риторика» (1829 г.) и «Частная риторика» (1832 г.) (автор писал слово риторика через «е», возводя искусство красноречия к высоким классическим образцам: греч. *rhētorike*).

Русская риторика имела традиционно трехчастную структуру – изобретение, расположение и выражение – и рассматривала классический набор предметов риторики (общие места, учение о страстях, тропы и фигуры речи и др.). Характерной особенностью русской риторики было ее деление на общую

и частную. Общая рассматривала общие законы речи, характерные для всех произведений; частная описывала прозу, ее роды и виды. Эта традиция шла от М. В. Ломоносова и была продолжена М. М. Сперанским, Н. Ф. Кошанским, К. П. Зеленецким и др.

Во II пол. XIX в. в России начинается постепенный спад интереса к риторике как науке о прозе. В центр внимания филологической мысли попадают художественная проза и поэзия, а в системе образования появляется новый учебный предмет – «Теория словесности» (с к. 70-х гг. XIX в. до 20-х гг. XX в.). Новая дисциплина заимствовала из риторики ряд понятий и разделов (учение о стилях, о тропах и фигурах речи, о композиции), традиционная трехчастная схема риторики нарушается.

В XX в. система правил искусства речи была окончательно заменена понятиями художественной стилистики, поэтики и эстетики. Наследницей «Теории словесности» становится стилистика (труды С. П. Обнорского, Л. П. Якубинского, В. В. Виноградова, П. А. Ларина, Л. В. Щербы и др.). После революции 1917 г. предпринимались попытки возродить риторику как учебную дисциплину: в 1919 г. курс риторики читался в Московском и Петроградском университетах, издается литература по вопросам ораторского искусства (пропагандистская речь). Риторика как самостоятельный предмет с 20-х до 80-х гг. XX в. сохранилась лишь в единичных университетах, например, в МГУ им. М. В. Ломоносова. Между тем в XX в. появляется множество научных направлений, изучающих речь, ее механизмы, речевую деятельность. Сложилась система речеведческих наук, в некоторой степени компенсирующих утрату риторики и обогативших классическое риторическое учение в период возрождения этой древней науки в последней трети XX в.

Современная общая риторика определяется А. К. Михальской как теория и мастерство целесообразной, воздействующей и гармонизирующей речи. Предметом ее изучения являются общие закономерности речевого поведения, действующие в различных ситуациях общения, сферах деятельности, и практические возможности их использования для повышения эффективности речи [Михальская, 2011].

Современные **частные риторики** изучают законы эффективной речи, действующие в различных профессиональных сферах, где роль речи является существенной (педагогика, юриспруденция, медицина, дипломатия, реклама, торговля и услуги, журналистика, административная деятельность и др.).

Лекция 2

Деловая риторика как область современной общей риторики. Ее связь с другими дисциплинами

- 1. Предмет, цель, задачи курса «Культура делового общения».**
- 2. Риторика в системе гуманитарного знания.**
 - 2.1. Риторика и логика.**
 - 2.2. Риторика и лингвистика.**
 - 2.3. Риторика и лингвистическая прагматика.**
 - 2.4. Риторика и этика.**

1. Классическая риторика, являясь основой филологического знания в эпоху Античности, стала отправной точкой для развития разнообразных современных направлений, в центре внимания которых – изучение речи, речевого поведения человека, продуктов речевой деятельности (текстов), методика обучения эффективной речи. Многочисленные приемы и правила речевого воздействия на собеседника и аудиторию, разработанные в русле этой древней и в то же время очень современной науки, затрагивают и сферу деловых интересов людей.

В связи с дифференциацией, а также интеграцией научного знания, с реальными потребностями практики необходимо выделить относительно самостоятельную область науки и практики – деловую риторiku. С учетом анализа самых различных трактовок понятие «риторика» применительно к «деловой риторике» может звучать следующим образом: **деловая риторика – это раздел современной общей риторики об убедительной и эффективной речи в различных видах (жанрах) делового общения.**

В. И. Андреев справедливо определяет деловую риторiku как область человеческой культуры, включающей в себя науку, искусство и живую человеческую практику, поскольку в центре деятельности каждого человека находится прагматика жизни с ее ежедневными деловыми вопросами [Андреев, 1993]. Деловая речь, затрагивая все сферы жизни, занимает каждого человека с утра до вечера. Овладение приемами деловой риторики и эффективное их применение может сыграть немаловажное, а порой и решающее значение для роста престижа, конкурентоспособности, творческого потенциала специалиста в той или иной области человеческой жизни и деятельности, а также поможет в ситуациях публичного выступления, спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов.

Учебный курс «Культура делового общения» включает как базу деловую риторiku, дополняя ее рассмотрением отдельных вопросов логики, психологии, этики, стилистики, знание которых необходимо для построения эффективного речевого поведения.

Как учебная дисциплина «Культура делового общения» имеет **предметом** исследования систему закономерностей, принципов, правил, условий эффективной речи в ситуациях делового общения. **Цель** обучения – овладение речевой культурой делового общения.

Основные **задачи** культуры делового общения как учебного предмета:

- рассмотреть категории, принятые в деловой риторике;
- изучить различные виды и жанры делового общения, способы оформления деловой документации;
- научиться строить корректное речевое поведение в ситуациях делового общения; познакомиться с приемами современного эффективного общения в официальной обстановке; определить детали, имеющие существенное значение для успеха делового общения;
- научиться видеть типичные ошибки, возникающие в процессе делового общения;
- уметь критически оценивать свой деловой стиль и манеру обсуждения с точки зрения современной техники изложения.

2. Риторика со времени своего появления оказалась в центре гуманитарного знания, имея интегративный характер. «Красноречие – дитя знаний», – говорили древние. В Античности риторику рассматривали как важную составляющую системы знаний, как способ познания и толкования сложных явлений жизни. Цицерон считал, что выдающимся оратором может стать лишь тот, кто владеет тремя необходимыми для красноречия данными: талантом, навыком и знаниями. При этом наиболее важным оказывается обладание знаниями, так как оратор должен быть широко образованным человеком. В частности, литературу, историю, право и философию (особенно этику и логику) Цицерон считал обязательными науками в образовании оратора.

И классическая, и современная риторика, в том числе деловая риторика как ее раздел, опирается на категориальную систему других наук, использует их данные. Наиболее важна связь риторики с лингвистикой, логикой, этикой. Неориторика использует в своем арсенале понятия такой современной науки, как лингвистическая прагматика.

«Правильному действию мыслей учит логика, правильному употреблению слов – грамматика, правильному соглашению мыслей со словами – риторика. Следовательно, логика и грамматика могут похвастаться предварительными науками в отношении к риторике», – писал Я. В. Толмачев в книге «Военное красноречие, основанное на общих началах словесности, с присовокуплением примеров в разных родах оного» (1825, с. 4). Рассмотрим линии взаимосвязи риторики с названными дисциплинами.

2.1. Согласно М. В. Ломоносову, «ключ к ораторскому искусству лежит в логике» [Ломоносов, 1748]. Риторика, вырабатывая свои законы, правила, рекомендации, во многом опирается на логику. Но это разные науки. «Логика –

это идеальная прямая линия... Логика – это воображаемая простота», – говорил французский лингвист XX в. Гюстав Гийом.

Риторика же часто логической строгости рассуждения предпочитает эффект, убедительность за счет воздействия на эмоции слушателей.

Вспомним логические формы мышления, которыми мы пользуемся: *анализ* – мысленное разделение объектов, предметов на их составные части, выделение в них отдельных признаков; *синтез* – мысленное соединение в целое частей объекта, предмета или его признаков, полученных в процессе анализа; *сравнение* – мысленное установление сходства или различия предметов по существенным и несущественным признакам; *обобщение* – мысленное объединение отдельных предметов в некотором понятии; *абстрагирование* – мысленное отвлечение от ряда свойств предметов и отношений между ними и выделение каких-либо существенных свойств и отношений, образующих отвлеченные понятия.

С логическими формами мышления связаны приемы изложения и объяснения: дедукция, индукция, аналогия.

Дедукция – переход от общих положений и правил к частному, конкретному.

Индукция – изложение строится от частного (анализа фактов, рассмотрения примеров) к общему выводу.

Аналогия – умозаключение о принадлежности предмету определенного признака на основе сходства в существенных признаках с другим предметом.

Следование законам логики обязательно при построении речи:

– первый закон – *закон тождества* – требует, чтобы всякое понятие и суждение были тождественны самим себе;

– второй закон – *закон противоречия (непротиворечия)* – гласит, что высказывание и его отрицание не могут быть одновременно истинными;

– третий закон – *закон исключенного третьего* – заключает, что истинно или само высказывание, или его отрицание;

– четвертый закон – *закон достаточного основания* – говорит о необходимости достаточного обоснования всякой истинной мысли.

Таким образом, признаками логического мышления являются определенность, непротиворечивость, последовательность, обоснованность.

2.2. Современная классическая лингвистика не учитывает в речи временные и пространственные факторы: и говорящий, и слушающий находятся в одинаковом отношении к системе языка. Абстрагировавшись от противоречий между говорящим и слушающим, лингвистика потеряла связь с «предметом речи», соотносимым с внеязыковой действительностью, стала статичной системой правил. Однако люди общаются с помощью высказываний (текстов), а не отдельных абстрактных единиц языка (фонем, морфем и т. д.). Мысль известного лингвиста Фердинанда де Соссюра о том, что люди похожи друг на друга как экземпляры одного словаря, верна по отношению людей к системе языка, но не к системе речи. Важно поэтому различать понятия «язык» (система иерархически организованных единиц, единая для всех) и «речь»

(индивидуальное использование этих языковых единиц), а также языковую и речевую подготовку личности.

По мнению Н. Ф. Кошанского, прежде чем приступить к риторике, следует убедиться, твердо ли мы знаем правила грамматики, так как правильность риторическая основывается на правильности грамматической. Это утверждение справедливо с точки зрения методики обучения, но исторически риторика предшествует грамматике, поскольку факт речи предшествует факту языка.

2.3. Риторика и лингвистическая прагматика связаны интересом к речевой деятельности человека: обе дисциплины изучают, как человек использует речь для воздействия на других людей, как он ведет себя в процессе речевого общения. Предметом изучения прагматики (от греч. *pragma* – «дело») как науки является «язык в действии», в непосредственном функционировании. Данное научное направление выдвинулось благодаря деятельности Дж. Остина, Дж. Сирла, Дж. Росса, Х. Грайса и других ученых в 60–70-е гг. XX в. Ключевой идеей лингвопрагматики стало высказывание Дж. Остина «Слово есть дело». Произнося высказывание, мы совершаем действие, определяемое речевым намерением говорящего и направленное на адресата речи. Такое действие в современной риторике и лингвопрагматике называют «*речевой акт*» («речевой поступок», «речевое действие»). Данное понятие вошло в отечественный научный оборот в 1976 г. после выхода книги Н. Д. Арутюновой «Предложение и его смысл», а в дальнейшем было соотнесено с понятием речевого жанра и активно используется в неориторике.

Речевой акт – это основная единица речевого поведения человека, реализующая одно речевое намерение говорящего и служащая для достижения определенного результата, осуществляемая в соответствии с нормами коммуникации общества.

Типы речевых действий (актов) чаще всего выделяют в соответствии с речевыми целями говорящего. Доказательство и опровержение могут ставить своей целью убедить оппонента, обосновать свою точку зрения; побудить к определенному действию; обсудить проблему с помощью партнера, совместно найти истину. Названные цели определяют **типы речевых актов**: убеждение, побуждение и поиски истины. Им соответствуют типы речи (**дискурса*** – в современной риторике: речь, произносимая в процессе развертывания речевого события): аргументирующий, агитирующий, эвристический.

Одним из замечательных открытий в теории речевых актов стали *перформативы* (от англ. *to perform* – «осуществлять, действовать, исполнять») – высказывания, представляющие собой речевые поступки: приветствия, просьбы, поздравления, извинения, благодарности и др.

Ценным для изучения законов речи оказалось противопоставление *прямых* и *косвенных речевых актов*; последние складываются в речи в соответствии с принципами вежливости: например, просьба в виде вопроса менее категорична. Знание о косвенных речевых актах составляет основу владения речевым

этикетом, зависящим не только от языка, но и от социальных условий и обычаев [Культура русской речи, 2007: 572].

Прямое сообщение складывается из прямых значений употребленных в нем слов, а косвенное (*метасообщение*) требует «расшифровки», очевидно, что от способности верно понимать метасообщения зависит успех в общении. К основным риторическим формам метасообщений можно отнести иронию, намек, притчу.

Метасообщения существенно различаются в различных национальных речевых культурах; зависят от принадлежности человека к определенной социальной группе, семье (традициям общения), профессии, возрасту, полу; способность их понимания зависит от уровня культуры и образованности человека.

Речевое событие – это основная единица речевого общения (коммуникации), представляющая собой завершенное целое, обладающее формой и содержанием (например, вузовская лекция). Речевое событие включает как составляющие его элементы собственно *речь* и *речевую ситуацию*.

Рассмотрим каждый из названных элементов. Для обозначения речи, произносимой в процессе развертывания речевого события, неориторика и лингвопрагматика используют термин «*дискурс*» (от лат. *discurro, discursum* – рассказывать, излагать, бегать туда и сюда). Современный лингвистический термин «дискурс» обозначает как повествовательную монологическую речь, так и диалогическую. Кроме звучащей речи (дискурса), учитываем также и то, чем она сопровождается: жестово-мимическое поведение человека.

Речевая ситуация – это ситуация, в которой осуществляется речевое взаимодействие между общающимися людьми. Ее компонентами являются адресант, адресат, цели и отношения (определяются социальной ролью участников), которыми они связаны, а также контекст общения (время, место, условия).

Аристотель в своей «Риторике» предлагает следующее описание речевой ситуации: «Речь слагается из трех элементов. Из самого оратора, из предмета, о котором он говорит, и из лица, к которому он обращается – он-то и есть конечная цель всего (я разумею слушателя)» [Аристотель, Риторика, кн. 1]. Считая основным элементом речевой ситуации слушателя, Аристотель выделяет три типа слушателей – «политика, или государственного мужа», «судью, члена суда», «просто зрителя» – и соответственно к ним обращенные три рода речей – политическую (совещательную), судебную, эпидейктическую. *Целью оратора* в такой схеме будет *предмет речи*, который связан с этическими категориями, специфическими для каждого рода речи. Так, предметом совещательной речи является размышление о пользе и вреде для народа и государства; предметом судебной – справедливость или несправедливость; предметом эпидейктической – восхваление добра, прекрасного и осуждение зла, безобразного.

В современной риторике и лингвопрагматике *целью говорящего* становится *результат*, который оратор сознательно желает получить или неосознанно получает от своей речи. Например, за фразой «Сегодня чудесный день» могут скрываться различные намерения говорящего (констатация факта,

приглашение погулять, желание завязать разговор или сменить тему разговора и др.), т. е. в различных ситуациях общения ее можно «расшифровать» по-разному.

Говорящий должен знать основы речевого поведения людей в процессе общения, уметь анализировать его, осознавать и контролировать собственное речевое поведение с тем, чтобы сделать его эффективным.

2.4. Речь является универсальным носителем этической нормы. Человек говорящий как предмет риторики напрямую связан с системой этических принципов. В большинстве случаев этически правильные или неправильные действия принимают словесную форму. Мы постоянно должны обращать внимание на уместность своей речи по месту, времени, содержанию, форме, учитывать «фактор адресата». Этические нормы заключены в русском устном народном творчестве. Например, в пословицах: «Не торопись отвечать – торопись слушать», «Веревка хороша, когда длинна, а речь – когда коротка», «Слово не воробей, вылетит – не поймаешь» и мн. др. – отражен русский риторический идеал, т. е. представление об этических и эстетических требованиях к речи. Древнерусская литература также пронизана идеей воспитать у человека лучшие качества, отражающиеся в том числе и в речевом поведении. Так, в Поучении Владимира Мономаха перед юношами ставится задача «...при старых молчать, при мудрых слушать... с равными и младшими любовь иметь, без лукавства беседуя, а побольше разуметь, не свирепствовать словом, не хулить в беседе, не смеяться много... с нелепыми женщинами не беседовать, глаза держать книзу, а душу ввысь».

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы предмет и задачи учебной дисциплины «Культура делового общения»?
2. Дайте определения деловой риторики.
3. Каковы логические операции мышления? Как связаны анализ, синтез, сопоставление, обобщение, абстрагирование с логическими формами изложения мыслей в речи?
4. Назовите и охарактеризуйте законы логики. Как следование им отражается в речевом общении?
5. Охарактеризуйте оппозицию язык – речь. Какова связь культуры речи как прикладной дисциплины с риторикой?
6. Как связаны неориторика и лингвистическая прагматика?
7. Охарактеризуйте элементы речевого события. Приведите собственный пример.
8. Дайте определение термина «дискурс» в лингвистике и риторике.
9. Какова структура речевого акта? Приведите примеры соотношения видов речевых актов и типов дискурса.
10. Опишите риторические формы метасообщений. Приведите собственные примеры.

Лекция 3

Виды (жанры) делового общения

1. Понятие речевого жанра. Свойства речевых жанров.

2. Разновидности деловых бесед (деловой разговор, обсуждение, переговоры, торги).

3. Разновидности обсуждения спорного положения (спор, дискуссия, диспут, полемика, дебаты, прения).

1. Первое четкое разделение видов (жанров) речевого общения было произведено еще Аристотелем, который в своем трактате «Риторика» описал три типа речей: совещательную (политическую), судебную и эпидейктическую.

В русской речевой традиции смысл этого термина в определенном смысле синонимичен понятию «тип текста». М. М. Бахтин выделяет три основных компонента речевого жанра: тематическое содержание, стиль, композицию, составляющие, по сути, речевую ситуацию, которая лежит в основе порождения речевого жанра. Ученый, характеризуя понятие «жанр» речевого общения, пишет: «Каждое отдельное высказывание, конечно, индивидуально, но каждая сфера использования языка вырабатывает свои относительно устойчивые типы таких высказываний, которые мы и называем речевыми жанрами» [Бахтин, 1986: 237–241].

«Типовые модели организации речи (беседа и сообщение, рассказ и объяснение, вопрос и приветствие и т. д.) называются речевыми жанрами. Жанры характеризуются единством экстралингвистической основы (речевой ситуации), композиции и стиля» [Педагогическое общение, 2000: 21]. О. А. Крылова под речевым жанром понимает «модель текста – такой вид речевого произведения, который характеризуется устойчивостью тематических, композиционных и стилистических характеристик» [Крылова, 2003: 40].

В стилистическом энциклопедическом словаре русского языка предлагается с ориентацией на определение М. М. Бахтина следующее определение речевого жанра: «**Речевой жанр** – это относительно устойчивый тематический, композиционный и стилистический тип высказываний (текстов). Будучи культурными формами, речевые жанры характеризуются следующими основными свойствами: 1) они объективны по отношению к индивиду и нормативны; 2) они историчны, вырабатываются людьми в определенную эпоху в соответствии с конкретными условиями социальной жизни; 3) характеризуются особым оценочным отношением к действительности; 4) выполняют функцию интеграции индивидов в социум; 5) многообразны и разнородны, дифференцированы по сферам человеческой деятельности и общения; 6) являются опорой для творчества» [Стилистический энциклопедический словарь русского языка, 2006: 352].

В набор параметров «портрета» речевого жанра входят: 1) содержательная сторона, в частности тип диктумного (событийного) содержания;

2) коммуникативная цель; 3) образ автора; 4) фактор адресата; 5) языковое воплощение жанра (языковые ресурсы и принципы их организации, особенности их функционирования в тексте).

Таким образом, к жанрообразующим признакам следует отнести следующие: коммуникативную цель, образ автора, образ адресата, обстоятельства (событийную основу высказывания), фактор прошлого, фактор будущего, языковое оформление.

Основной единицей общения в любой социальной сфере деятельности является речевой жанр, и в каждой сфере (в частности, в деловой) функционирует устойчивая система жанров. К жанрам (видам) делового общения будем относить деловую беседу, деловой разговор, обсуждение, деловое совещание, переговоры, торги, спор, дискуссию, диспут, полемику, дебаты, прения.

В широком смысле *деловая беседа* и *спор* могут быть приняты в качестве *родовых понятий* соответственно для таких видов делового общения, как деловой разговор, собеседование, обсуждение, деловое совещание, переговоры, торги и дискуссия, диспут, полемика, дебаты, прения.

Рассмотрим последовательно названные жанры делового общения.

2. Деловая беседа – одна из форм получения деловой информации, активизации интеллектуальных возможностей ее участников. По определению П. Мицича, она стимулирует стремление одного человека или группы лиц посредством слова активизировать стремление другого человека или группы людей к действию, которое изменит хотя бы одну из сторон ситуации или установит новые отношения между участниками беседы. Названные особенности принципиально отличают деловую беседу от дружеской или светской.

Деловой разговор – форма устного контакта (как правило, непродолжительного), целью которого служит некоторое взаимодействие субъектов, а результатом является соглашение. Имеет в своей структуре следующие компоненты, которые должны иметь четкую мотивировку: обращение; запрос (направлен на получение информации); ответ (предоставление информации или необходимой ситуации, отказ в предоставлении требуемой информации также является ответом определенного рода); согласованные действия или ситуация (взаимодействие) на основе контакта.

Ведение делового телефонного разговора

Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят Вам.

- Нужно снимать трубку при любом звонке и до 3–4-го звонка, если у Вас посетитель или Вы заняты (лучше после первого звонка).
- Следует всегда здороваться и представляться.
- Не следует использовать нейтральные отзывы (да, алло, привет, слушаю, говорите), а заменить их информативными (для внешних звонков называть фирму, организацию, для внутренних – отдел, свою фамилию).

➤ Лучше использовать конкретный вопрос: «Чем я могу вам помочь?», а не: «Могу ли я вам помочь?».

➤ Следует концентрировать внимание на одной беседе и внимательно слушать, а не вести две беседы сразу.

➤ Предложить перезвонить, если это требуется для выяснения деталей, не оставлять телефон без присмотра.

➤ Следует использовать специальные бланки для записок, а не обрывки бумаги и листки календаря.

➤ Нужно записать номер звонящего и перезвонить ему после выяснения информации, а не передавать трубку по многу раз.

➤ Нужно записать информацию, пообещать клиенту перезвонить ему и передать информацию по назначению, если требуемый человек отсутствует.

➤ Следить за дикцией и скоростью речи.

➤ Не использовать выражения:

○ «Я не знаю» (лучше: «Я узнаю это для Вас»);

○ «Мы не сможем этого сделать» (подумать, как решить проблему, попросить дополнительное время);

○ «Вы должны...» (лучше: «Для вас имеет смысл...», «Лучше всего было бы...», «Необходимо сделать следующее...»);

○ «Подождите секунду, я скоро вернусь» (лучше: «Для того чтобы найти нужную информацию, мне понадобятся две-три минуты, Вы согласны подождать или перезвоните позже?»);

○ «Нет» (лучше: «Да, но...»).

➤ Не давать информацию, если звонящий не представился, сначала вежливо узнать, с кем разговариваете.

➤ Если собеседник затрудняется с формулировкой требований, нужно ему помочь, задавая наводящие «открытые» вопросы (что, когда, где, кто, как).

➤ Если телефонный звонок прервал разговор с человеком, с которым Вы общаетесь лично, необходимо извиниться и попросить перезвонить Вам позже с точным указанием времени.

Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы.

➤ Прежде решить, имеется ли однозначная потребность позвонить.

➤ Подумать, нельзя ли поговорить с партнером при личной встрече.

➤ Продумать четко цель разговора, основные вопросы, в отдельных случаях, например при междугородних или особо важных звонках, сделать записи, что именно намерены обсудить.

➤ Выбрать оптимальное для звонка время: а) когда удобно абоненту; б) когда к нему проще дозвониться; в) когда удобно Вам. Можно позвонить в первой половине дня, чтобы условиться, когда возможен более обстоятельный разговор.

➤ Начинать разговор с приветствия и представления («Вам звонит...», «К вам обращается...»), четко и кратко сформулировав цель звонка. Узнать, способен ли Ваш собеседник говорить с Вами сейчас, или он занят.

➤ Норма продолжительности делового разговора – 3 минуты. Но нужно ориентироваться на состояние собеседника: насколько он расположен говорить, нет ли раздражения, готов ли решать вопросы.

➤ Кто позвонил, тот и должен заканчивать разговор. В конце разговора выяснить, все ли было выяснено, записать главное, определить точные сроки выполнения соглашений, встреч и под.

➤ Поблагодарить собеседника, попрощаться, возможны различные вежливые формулы изъявления радости по поводу общения (по обстоятельствам).

Обсуждение – разновидность беседы. Выделяют несколько моделей обсуждения. Это «круглый стол», «мозговой штурм» и «командная деловая игра».

«Круглый стол» – модель обсуждения, цель которой – определиться в идеях и мнениях относительно обсуждаемой проблемы или спорного положения, следствием чего является довольно редкое появление абсолютно новых и оригинальных идей, кроме того, наличие у участников четких позиций не является обязательным. Имея достаточную степень демократичности, выражающуюся в том, что все позиции равны и никто не имеет права быть выше других, обсуждение в форме «круглого стола» содержит элементы организованности.

«Мозговой штурм» («мозговая атака») – термин и метод предложены американским ученым А. Ф. Осборном, преобразовавшим эвристический диалог Сократа с целью повышения эффективности решения творческих, изобретательских задач. В этом методе приоритет отдается не порядку и организации, а идеям, поэтому не гарантируется равенство участников обсуждения. Техника проведения «мозговой атаки» включает ряд этапов: 1) формирование исходной задачи в общем виде; 2) деление коллектива на несколько рабочих групп, оптимальных по численности и психологической совместимости, определение для них частных задач; создание группы анализа проблемной ситуации; 3) генерирование идей, их систематизацию и классификацию; 5) оценку идей на реализуемость и учет критических замечаний экспертной группой, в результате чего составляется окончательный список практически используемых идей. Данный метод как эвристический (поисковый) применяется и в педагогике и методике изучения различных предметов с целью активизации познавательной активности учащихся, развития их творческих способностей.

Третья модель обсуждения – **«деловая командная игра»**. Здесь идеи обретают не только форму проектов, но и своих сторонников и противников. Стороны приводят основание выдвинутых тезисов, аргументацию. Необходима двусторонняя конструктивная критика тезисов и позиций. По сути, деловая игра – первая практическая апробация идеи.

К разновидностям обсуждения можно отнести следующие: обсуждение какого-либо вопроса с коллегами, с оппонентом и с подчиненным. 1 и 2 случаи представляют собой обсуждение между равными участниками. В последнем случае роли субъектов общения асимметричны по социальному статусу.

Деловое совещание как разновидность обсуждения представляет собой коллективное обсуждение каких-либо вопросов между руководителем и подчиненными – членами одной деловой сферы. Ведение совещания может происходить в авторитарном и демократичном стилях, выбор каждого из которых должен быть адекватен ситуации делового общения. Последний более предпочтителен, поскольку, позволяя сохранять отношения доверия и взаимопонимания в коллективе на разных его уровнях, создает творческую атмосферу, в которой могут рождаться оригинальные идеи и перспективные проекты.

Переговоры между двумя субъектами сродни деловой беседе. Это такой вид делового общения, который направлен на разрешение проблемы партнерами, имеющими взаимный интерес и стремящимися совместно выработать взаимоприемлемое соглашение в ходе диалога. Стили ведения переговоров могут быть различными. Авторитарный, преследующий цель победить во что бы то ни стало, выражается в навязывании своей точки зрения, отличается жесткостью и непримиримостью в процессе обмена мнениями. Дипломатический, направленный на поиск компромиссов, взаимовыгодного разрешения проблемы, является гибким, формирует доверительные отношения.

Более сложным видом являются *многосторонние переговоры*, участниками которых выступают несколько субъектов. Самая древняя и распространенная форма многосторонних переговоров – *«третейский суд»* – ситуации, когда двое апеллируют к третьему, связывая с ним возможность беспристрастного рассмотрения спорного положения (например, суд царя Соломона). Такой тип многосторонних переговоров отражен и в античной литературе: во втором акте комедии Менандра *«Третейский суд»* рисуется сцена, по которой вся пьеса получила свое название: Смикрин разрешает спор двух рабов, нашедших ребенка, в пользу того из них, кто пытается сохранить при подкидыше его вещи, отстаивая тем самым право ребенка быть узанным позднее родителями.

Современный *«третейский суд»* может представлять собой, во-первых, постоянно действующий апелляционный орган (например, Международный суд, Организация Объединенных Наций и под.), во-вторых, специально организуемые на определенный период комиссии по апелляциям, международные комиссии и экспертные группы.

Есть и иные разновидности многосторонних переговоров

«Принцип пая» – это получение прибыли или увеличение влияния в различных сферах в зависимости от величины вложения (авторитета, силы), что в переговорах этого типа является ведущим мотивом. Подобные соглашения не редкость в сфере крупного бизнеса и в международной практике (например, скупка крупными компаниями более мелких, изменение *«карты мира»* после мировых войн, присоединение новых территорий, образование или передел колоний и под.).

«Баланс сил». Целью таких многосторонних переговоров является постоянный поиск и установление баланса сил. Участник, используя маневры, стремится достичь наиболее выгодного положения (относительно других

участников). Искомая выгодная позиция возникает в процессе переговоров как обнаружение слабых мест в позициях оппонентов, расхождений между ними, временных соглашений и альянсов (примером может служить работа членов Совета Европы – представителей разных государств). Разнообразная групповая динамика характеризует эти переговоры с той стороны, что в них постоянно возникают различные группы, отличающиеся друг от друга целями и задачами, сплоченностью и продолжительностью существования.

Многосторонние переговоры требуют наличия секретариата, выбора председателя и наделения его определенными полномочиями, ведения соответствующей документации. Особое значение имеет голосование, так как оно часто определяет приемлемость или неприемлемость того или иного решения, для чего осуществляются выборы счетной и мандатной комиссий.

Торги как вид делового общения близки деловой беседе (переговорам) и направлены на заключение юридической сделки с любым лицом, предложившим наиболее выгодные условия. В юридически оформленном виде торги известны еще со времени Римской империи. Практика торгов привела к тому, что они различаются по составу участников, по видам принимаемых обязательств и по финансовым условиям. Результат торгов – сделка, особый тип соглашения. Суть этого вида делового общения состоит в стремлении получить максимальную прибыль с учетом конъюнктуры (совокупности признаков, характеризующих состояние экономики в определенный период; соотношения спроса и предложения на рынке того или иного товара). В широком смысле любой процесс, посредством которого два или несколько участников достигают определенного единства, при котором их действия становятся взаимодополняющими, является торгами, что отмечает Я. Нергеш, автор книги «Поле битвы – стол переговоров» [Нергеш, 1989]. Так, очень многие процессы могут рассматриваться и объясняться в терминах торгов (например, судебный процесс – торг между защитой и обвинением). Любые торги – специфическая форма разрешения и урегулирования конфликта. Сам факт торгов предполагает, что стороны ищут компромисс, и поиск направлен к нахождению наиболее выгодного решения. Оно не тождественно максимальным требованиям участников или их претензиям и ожиданиям. Главным законом торгов можно назвать следующий: мера уступки должна быть уравновешена мерой приобретения. Именно это является тем основанием, на котором устанавливается равновесие в притязаниях сторон.

Корректное ведение торгов предполагает учет следующих требований.

✚ Составление перечня того, что желательно приобрести и что можно уступить (каждая уступка должна подразумевать свою гарантию).

✚ После каждой уступки и каждого приобретения необходим анализ, показывающий, что доминирует на данном этапе.

✚ Разумная тактика ведения торгов рекомендует не играть с целью победить любыми средствами, но и не проигрывать, экономя средства и усилия.

Как и в любом другом виде взаимодействия, в торгах недопустим обман, поскольку необходимо, изучив потребности и возможности партнера, вызвать у него интерес к сотрудничеству и получению взаимной выгоды.

3. Родовым понятием спора является понятие обмена мнениями. Различные способы обоснования спорного положения и способы аргументации (дискуссия, диспут, полемика, дебаты, прения) отличаются друг от друга методикой, структурой, композицией, механизмом обмена мнениями.

В *споре* обмен мнениями чаще всего носит конфликтный характер, участники могут перейти на личности, таким образом выводя спор как форму делового общения на уровень бытового препирательства, ссоры (вспомним спор персонажей повести Н. В. Гоголя Ивана Ивановича и Ивана Никифоровича по поводу ружья, приведший к многолетнему раздору между когда-то дружными соседями).

Основными концептуальными и композиционными характеристиками спора как разновидности делового общения будут следующие.

✚ Субъектами спора являются минимально два субъекта (один из которых – проponent, другой – оппонент), равнозначные по своей роли в процессе обмена мнениями и степени активности.

✚ Предметом спора является спорное положение, о котором каждая сторона имеет собственное мнение, называемое позицией или тезисом.

✚ Борьба мнений в споре может перерасти в конфликт, поскольку каждой стороной ведется доказательство истинности своего тезиса и ложности тезиса оппонента. Согласно этому каждый довод в аргументации такого типа представляет собой отрицание довода оппонента. Характер обсуждения приобретает вид опровержения, отрицания.

✚ Предметное поле обсуждения спорного вопроса обычно не бывает четко определенным. Его размытость также обусловлена тем, что речь в споре идет не о сущности, а о явлении, о поверхностных характеристиках предмета.

✚ Спор как вид делового общения не регламентирован ни в процедурном, ни в пространственном, ни во временном отношениях.

Дискуссия обычно стремится к всестороннему обсуждению предмета разногласий на уровне сущности. Целью ее выступает не опровержение тезиса оппонента, а установление меры истинности каждого (в том числе своего) тезиса. Средствами дискуссии служат не мнения, а обоснованные позиции. В отличие от спора с его конфликтностью и антагонистичностью мнений дискуссия тяготеет к компромиссу, уточнению терминологии, обобщению методов, формулированию общих позиций. Ее субъекты представлены партнерами в коллективном обсуждении спорного положения, поэтому позиции сторон могут быть не только взаимоисключающими, но и взаимодополняющими друг друга в совместном всестороннем анализе предмета разногласий. В процедурном отношении дискуссия организована и регламентирована. Дискуссия может быть определена как форма научной познавательной деятельности, проводится в форме конференции, симпозиума, конгресса, является инструментом формирования общественного мнения.

Диспут. В отличие от дискуссии диспут не только проясняет основания, но и утверждает позиции спорящих. Часто последнее положение имеет в диспуте доминирующее значение. Диспут – это всегда публичный спор (спор же может осуществляться и в межличностной форме). Предметом диспута как публичного

спора служит научная или общественно значимая тема. По организационной структуре диспут характеризуется как широко варьируемая форма обсуждения: публичная защита тезисов, обсуждение и защита социальных проектов, защита диссертаций и т. п.

Полемика как способ аргументации в коммуникации выражает такой вид делового общения, который характеризуется непримиримостью оснований, это конфликт противостоящих позиций, не сводимых друг к другу. Целью ее является не разгром оппонента, а диалектическое снятие его тезиса с сохранением положительных моментов противоположной стороны.

Полемика ведется организованно, является формой обсуждения вопросов, имеющих социально-политическое значение, и чаще регламентируется соглашениями типа политического диалога в предвыборной кампании, «открытой трибуны» и т. п.

Дебаты, прения. Дебаты и прения как разновидности делового общения и обсуждения спорных положений предназначены для обмена мнениями в публичной форме (на собрании, заседании, конференции и др.) по поводу положений или тезисов, высказанных в речи, докладе, выступлении или сообщении. Целью дебатов и прений является прояснение отношения участников обсуждения к общим для всех тезисов выступления.

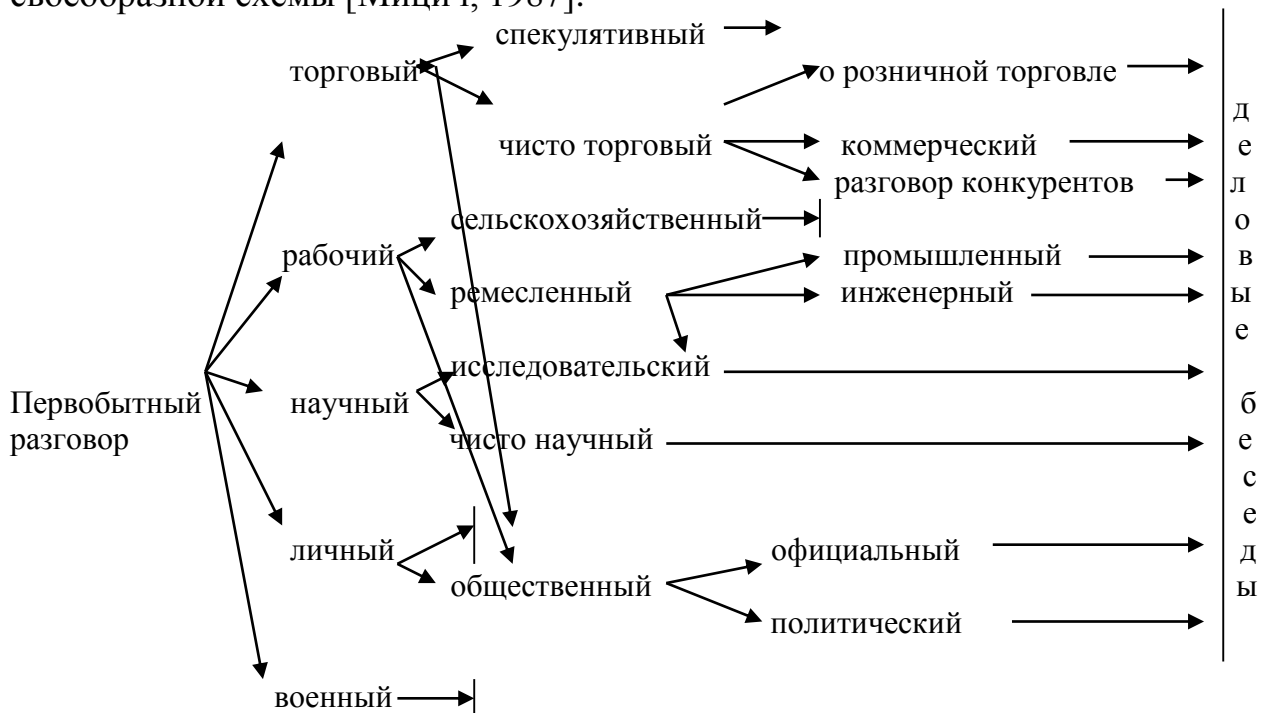
Вопросы для самоконтроля

1. Что называется видом (жанром) делового общения?
2. Охарактеризуйте признаки жанра речи.
3. В чем состоят отличия разных видов и моделей обсуждения?
4. Какие бывают торги?
5. Назовите и охарактеризуйте разновидности переговоров.
6. Определите структуру различных видов обоснования спорного положения.

Лекция 4 Деловая беседа и ее функции

1. *История развития деловой беседы.*
2. *Сущность и функции деловой беседы.*
3. *Подготовка к деловой беседе.*
4. *Риторический анализ как метод совершенствования речевых (текстовых) компетенций.*

1. Довольно затруднительно установить период времени, к которому следует отнести возникновение первобытных форм «деловых бесед». Очевидно, эта разновидность человеческой коммуникации развилась из самых элементарных способов общения, предметом которых были пища, жилище и защита жизни. Позже, в древние и средние века, виды бесед становились более многочисленными и разветвленными. Развитие разговорных форм общения на протяжении истории человека, заключающих в себе истоки для формирования современного жанра деловой беседы, Предраг Мицич показывает в виде своеобразной схемы [Мицич, 1987]:



2. В современной трактовке деловые беседы означают устный контакт между партнерами (собеседниками), которые имеют возможности или необходимые полномочия со стороны своих организаций для их проведения и разрешения конкретных проблем.

Значение деловой беседы прежде всего обуславливается ее функциями: она является «генератором» многих сторон деятельности людей, фирм, предприятий и т. п. Почти все дела, все трудовые акции человеческого общества, любой коллективный человеческий труд начинается, осуществляется и

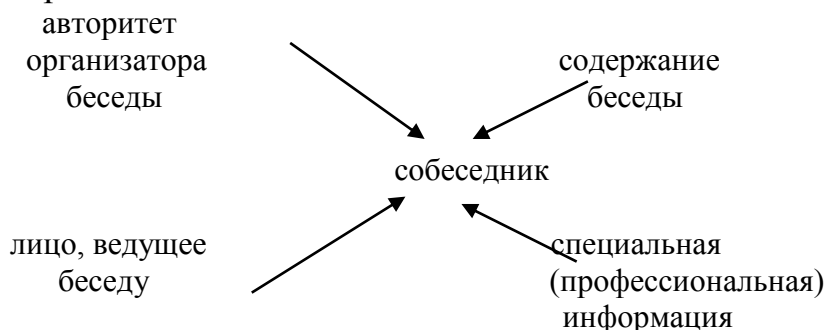
завершается при помощи различных по форме, содержанию и функциям деловых бесед.

Функции деловой беседы:

- начало перспективных мероприятий и процессов;
- контроль и координирование уже начатых мероприятий и процессов;
- обмен информацией;
- взаимное общение работников одной деловой сферы;
- поддержание деловых контактов на уровне предприятий, объединений, отраслей, государств;
- поиски, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
- стимулирование движения человеческой мысли в новых направлениях.

III. Беседа является наиболее благоприятной и нередко единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности нашей позиции, с тем чтобы он сам с ней согласился и поддержал ее. Поскольку беседу не всегда можно повторить, важно полностью использовать предоставленную возможность. В связи с этим важно детально познакомиться с правилами и техникой проведения беседы, а также с методами оценки реакции собеседника.

Какое положение занимает собеседник? Как он к нам относится? При разработке стратегии и тактики деловой беседы личность будущего собеседника должна находиться в центре внимания. Собеседник подвергается воздействию 4 факторов:



При подготовке к беседе очень важно составить «портрет личности собеседника», включающий его характеристику: возраст, пол, социальный статус, уровень культуры и образования, характерологические особенности, круг интересов и др.

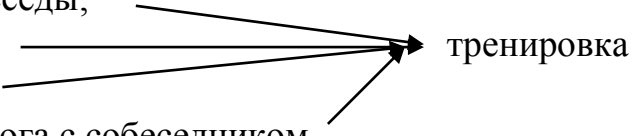
Система подготовки к беседе может включать максимально следующие этапы (в зависимости от типа, направленности беседы их количество варьируется):

а) планирование:

- предварительный анализ участников, темы, ситуации;
- инициатива проведения беседы и определение ее задач;
- определение стратегии и тактики;
- подробный план подготовки к беседе;

б) оперативная подготовка:

- сбор материалов;

- отбор и систематизация материалов;
 - рабочий план;
 - разработка начала, основной части и конца беседы;
 - в) редактирование:
 - контроль;
 - окончательная форма беседы;
 - мысленная репетиция;
 - устная репетиция;
 - репетиция в форме диалога с собеседником.
- 

Целью планирования деловой беседы является стремление нейтрализовать влияние новых моментов, непредвиденных обстоятельств на ход беседы, что снижает эффективность «выпадов» собеседника, кроме того, приобретает навык быстрой и гибкой реакции на случай неожиданных оборотов.

Планирование деловой беседы сводится максимально к следующим действиям:

- составление и проверка прогноза беседы;
- установление основных, перспективных задач беседы;
- поиски подходящих путей для решения этих задач (разработка стратегии);
- анализ внешних и внутренних возможностей для осуществления плана беседы;
- определение и разработка среднесрочных и краткосрочных задач беседы, их взаимосвязи и очередности;
- разработка мероприятий для реализации указанных задач (разработка программы работы, планов по отдельным элементам беседы) и своевременное обнаружение и предотвращение появления «узких» мест в плане беседы;
- разбивка общих планов на мелкие, детальные планы.

Выбор шагов, разумеется, может варьироваться в зависимости от цели, «масштаба» беседы, количества участников и др.

4. В процессе профессиональной деятельности у каждого человека постепенно нарабатывается опыт участия в деловых беседах или в обсуждении спорных положений различных типов. От того, насколько продуманно мы подходим к их проведению, насколько осмысливаем полученные результаты, зависит возможность совершенствования продуктивной речевой деятельности, успех в ситуациях делового общения. С этой целью необходимо проводить риторический анализ речевого поведения участников общения.

Риторический анализ – «анализ риторического аспекта текстовой деятельности автора, его риторических способностей к эффективной и действенной речевой деятельности на основе изучения созданных им текстов» [Болотнова, 2009: 30–36].

С точки зрения основных категорий риторики – этоса (связан с законами и правилами, моралью); логоса (связан с информационно-логическими аспектами

речевой деятельности); пафоса (связан с эмоционально-оценочной стороной выражения авторских интенций) – при анализе нужно обращать внимание на риторическую этику автора; убедительность и доказательность текстовой информации; способность воздействовать на адресата логикой и композиционным развертыванием текста; вызывать эмоционально-оценочный эффект особой стратегией текстовой организации и отбором риторических средств (тропов и фигур, риторических приемов).

Общая схема риторического анализа текста зависит от специфики текста, так как риторическая свобода автора в некоторых случаях может быть ограничена особыми жанрово-стилистическими и текстовыми нормами, характерными для данной сферы общения, в частности деловой.

Обобщенная схема риторического анализа.

1. Оценка информативно-смыслового уровня текста (с точки зрения новизны темы, идей, актуальности, практической и теоретической значимости и т. д. с учетом жанрово-стилевой специфики текста).

2. Характеристика логического развертывания текста (с точки зрения законов логики, способов аргументации и демонстрации и т. д. с учетом жанрово-стилевой специфики текста).

3. Особенности отражения в тексте категории диалогичности (учет фактора адресата; организация общения с адресатом средствами текста с учетом его жанрово-стилевой специфики).

4. Характеристика прагматического уровня текста (отражение коммуникативно-прагматических и этических норм; законов риторики; оценка использованных автором принципов речевого воздействия с учетом жанрово-стилевой специфики текста и авторских интенций).

5. Выявление использованных автором коммуникативных стратегий и тактик.

6. Характеристика речевых событий и коммуникативных ситуаций, отраженных в тексте.

7. Коммуникативные роли и коммуникативные позиции (термин И. А. Стернина) участников общения в пространстве текста.

8. Анализ риторических средств и приемов с точки зрения эффективности в достижении авторской цели.

9. Характеристика и оценка образа автора-ритора (с точки зрения нормативности и креативности риторической деятельности, организации диалога с читателем, риторической этики и т. д.).

10. Оценка коммуникативно-прагматического эффекта текста в целом (с учетом его жанрово-стилевых особенностей) [Болотнова, 2009: 33–34].

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы условия и время возникновения деловой беседы как формы делового общения людей?

2. С какой целью и как проводится подготовка к деловой беседе?

3. Для чего и по каким параметрам составляется «портрет личности собеседника»?

4. Какова цель планирования деловой беседы? Какие действия включает планирование?

5. В чем состоит суть риторического анализа речевой (текстовой) деятельности? Какие характеристики он включает?

Лекция 5

Структура и содержание деловой беседы

- 1. Начало деловой беседы.*
- 2. Передача информации. Техника постановки вопросов. Искусство слушать.*
- 3. Этап аргументирования.*
- 4. Нейтрализация замечаний собеседника.*
- 5. Этап принятия решений.*

Структурными элементами деловой беседы являются следующие этапы: начало беседы, этап передачи информации, аргументирование, нейтрализация замечаний собеседника, принятие решений, каждый из которых имеет свои задачи и приемы (стратегию и тактику). Следует отметить, что выделенные этапы имеют условный характер и далеко не всегда носят строгую последовательность: они могут дополняться, пересекаться и совмещаться друг с другом.

1. Корректное начало беседы предполагает взаимное представление сторон, точную формулировку темы, описание целей беседы, объявление последовательности рассмотрения вопросов.

На начальном этапе деловой беседы устанавливается контакт с собеседником, следовательно, необходимо знать, как привлечь внимание собеседника и пробудить у него интерес к беседе.

При установлении контакта с собеседником могут помочь речевые средства, отбор которых осуществляется в рамках «Вы-подхода»:

✚ Обращение к собеседнику по имени и отчеству; использование теплых слов личного характера, тонкого комплимента, шутки.

✚ Вступительные фразы и объяснения должны быть ясными, сжатыми и содержательными, поскольку начало речи привлекает внимание к нам как к личности и запоминается. Если контакты профессиональные, можно включить в начальную фазу беседы рассмотрение какого-либо актуального профессионального вопроса.

✚ Следует избегать проявления признаков неуверенности, ничем не вызванных извинений, особенно в случаях запланированной деловой встречи («Извините, если я помешал...»; «Пожалуйста, если у Вас есть время меня выслушать...»).

Начать беседу помогают следующие риторические приемы привлечения и удержания внимания:

✚ Прием «зацепки» позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, связав ее с содержанием беседы, это может быть какое-либо событие, сравнение, личные впечатления или необычный вопрос.

✚ Постановка в начале беседы ряда вопросов по тем проблемам, которые должны в ней рассматриваться, сразу позволит активизировать внимание собеседников.

✚ Для кратковременных деловых контактов можно использовать прием прямого подхода, суть которого состоит в переходе к рассмотрению основного вопроса без какого-либо вступления.

2. На этапе передачи информации выявляются мотивы и цели собеседника, передается запланированная и получается специальная информация по решаемым проблемам с помощью техники постановки вопросов и внимательного слушания.

Владение *техникой постановки вопросов* важно, поскольку позволяет направлять и удерживать процесс передачи информации в необходимом русле, перехватывать и удерживать инициативу в беседе; активизировать собеседника, с тем чтобы от монолога перейти к более целесообразному с точки зрения передачи информации диалогу и дать ему возможность предоставить нужную информацию. В связи с названными целями можно выделить несколько основных типов вопросов.

Закрытые вопросы. Это вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет». Цель вопросов такого типа – получить от собеседника четкий ответ («Следует ли назначить заседание совета уже на эту неделю?»). Они значительно сужают возможность свободного выбора у нашего собеседника, направляют его мысли в одном определенном русле, поэтому такие вопросы лучше использовать либо с целью направить собеседника на принятие решения, либо с целью достижения согласия. Отрицательным моментом может стать потеря информации, так как собеседник лишен возможности высказывать свое мнение.

Открытые вопросы требуют развернутого ответа (кто, что, сколько, почему и под.). С их помощью мы вступаем в разновидность диалога-монолога с акцентом на монолог собеседника. Собеседник получает возможность по своему усмотрению выбирать, какие данные, информацию предоставить, занимая тем самым активную позицию и становясь для нас источником новых идей и предложений. Такие вопросы задают, когда нужны дополнительные сведения или когда мы хотим выяснить реальные мотивы и позицию собеседника, но возможна потеря контроля и инициативы.

Риторические вопросы по сути являются утверждениями и способствуют более глубокому рассмотрению проблем. Их цель – указать на нерешенные проблемы или обеспечить поддержку нашей позиции со стороны участников беседы путем молчаливого одобрения, то есть помогают формировать необходимое для адресанта отношение у адресата («Мы ведь придерживаемся единого мнения по данному вопросу?»). Важно формулировать вопрос таким образом, чтобы он звучал кратко и был понятен каждому из присутствующих.

Уточняющие («ли-вопросы», вопросы для обдумывания) заставляют собеседника тщательно обдумывать то, что было сказано («Сумел ли я Вам обрисовать ситуацию...?»; «Правильно ли я понял Ваше сообщение о том, что...?»; «Считаете ли Вы, что...?»). Грамматическим признаком уточняющих

вопросов является наличие в предложении частицы *ли*. Их цель – создать атмосферу взаимопонимания, что часто помогает достичь промежуточных результатов.

Слушание сопровождает процесс постановки вопросов, а его качество определяет не только успешность деловой беседы, но и степень установления взаимопонимания в общении в целом. Слуховое восприятие можно развивать, следуя рекомендациям, предлагаемым специалистами в области психологии и риторики:

- ✚ Следует сконцентрироваться на сущности предмета речи и вытеснить из головы второстепенное. Важно уметь отличать главные идеи от второстепенных, факты – от принципов, идеи – от примеров, доказательства – от домыслов.

- ✚ Не нужно отвлекаться на внешние обстоятельства (звонок телефона, хлопанье дверью, разговор шепотом находящихся рядом людей и под.).

- ✚ Мысленно резюмируйте сказанное партнером.

- ✚ Старайтесь избегать осуждения и критических оценок. Такой тип слушания обычно раздражает и побуждает прекратить разговор.

- ✚ Сопереживая говорящему, прислушивайтесь к тому, что стоит за конкретными высказываниями. Это помогает создать доверительные отношения. Понять не всегда означает согласиться.

- ✚ Правильно выбирайте момент для задавания вопросов. Лучше – после понижения эмоционального уровня говорящего, когда у него появится потребность послушать Вас.

- ✚ Старайтесь воздержаться от желания решить проблему за говорящего.

- ✚ Научитесь понимать больше, чем сказано. Это поможет овладеть умением «читать между строк» и находить скрытое значение сказанного. Взгляд, поза, жесты – все это необходимо учитывать.

- ✚ Не следует использовать так называемые успокаивающие фразы типа «Все не так уж и плохо»; «Не стоит так сильно переживать»; «Это все мелочи»; «Не надо делать из мухи слона». Подобные высказывания не воспринимаются говорящим, так как они преуменьшают его чувства.

Важно при передаче информации: а) поступать дипломатично (например, неприятные известия сообщать лишь настолько, насколько это вызвано необходимостью); б) информация должна быть точной, ясной, содержательной, наглядной и профессионально верной (следует сообщать собеседнику источник Вашей информации, указать на надежность Ваших источников, разъяснить, как Ваши сведения соотносятся с другой информацией).

Знакомство с мнением и позицией собеседника, а посредством этого с его проблемой значительно облегчает проведение деловой беседы.

3. На этапе аргументирования формируется предварительное мнение, занимается определенная позиция по данной проблеме как с Вашей стороны, так и со стороны Вашего собеседника.

Важное значение на этом этапе деловой беседы имеет владение тактикой (*тактика* – способность выбирать из аргументов психологически действенные). Основные тактические шаги можно сформулировать следующим образом.

✚ Необходимо избегать обострений. Рекомендуется рассматривать критические вопросы либо в начале, либо в конце этапа аргументирования. Полезно по особо деликатным вопросам переговорить с собеседником наедине до начала деловой беседы. В исключительно сложных ситуациях полезно сделать перерыв, чтобы снять возникшее напряжение, а потом вновь вернуться к тому же вопросу.

✚ Для предварительного пробуждения у собеседника интереса можно предложить ему варианты и информацию заранее.

✚ На собеседника, точка зрения которого не совпадает с Вашей, гораздо эффективнее повлияет двусторонняя аргументация, когда Вы указываете как на преимущества, так и на слабые стороны предлагаемого решения.

✚ При аргументации сначала нужно перечислять преимущества, а потом недостатки.

✚ В конструкцию аргументации лучше включать позицию собеседника, что можно сделать, используя фразы: «Как, по Вашему мнению, можно решить эту проблему?»; «Что Вы думаете о...?» и под.

✚ Способ и темп аргументации должны соответствовать особенностям темперамента собеседника:

- аргументирование должно быть доказательным;
- доказательства, разъясненные по отдельности, намного эффективнее достигают цели; 3–4 ярких аргумента дают больший эффект, чем множество посредственных;
- точно расставленные паузы часто оказывают большее воздействие, чем поток слов;
- на собеседника лучше влияют фразы с субъектом действия, чем безличные конструкции, когда речь идет о доказательствах (лучше: «мы сможем разрешить эту проблему...», чем: «проблему можно решить...»).

✚ Вести аргументацию корректно по отношению к собеседнику, так как это, особенно при длительных контактах, окажется намного выгоднее:

● всегда открыто признать свою ошибку и правоту собеседника, когда он прав («Это интересный подход к проблеме, который я, если честно, упустил из виду»);

● помнить, что излишняя настойчивость при доказательствах, которые не принимаются собеседником, и категоричность в высказываниях вызывают его неприятие (Так, в сцене из романа М. Е. Салтыкова-Щедрина «Господа Головлевы» Арина Петровна, настойчиво уговаривая больного Павла Владимировича составить завещание и не считаясь с его психологическим состоянием, получает наименее желаемую для себя реакцию со стороны сына: «...– Надо бы подумать об этом, мой друг! – сказала она словно мимоходом, не глядя на сына и рассматривая на свет руки, точно они составляли в эту минуту главный предмет ее внимания.

– Об чем, „об этом“?

– А вот хоть бы насчет того, если ты не желаешь, чтоб брату именье твое осталось...

Больной молчал. Только глаза его неестественно расширились, и лицо все больше и больше рдело.

– Можно бы, друг мой, и то в соображение взять, что у тебя племянницы-сироты есть – какой у них капитал? Ну и мать тоже... – продолжала Арина Петровна.

– Все Иудушке спустить успели?

– Как бы то ни было... знаю, что сама виновата... Да ведь и не бог знает, какой грех... Думала тоже, что сын... Да и тебе бы можно не попомнить этого матери.

Молчание.

– Что же! Скажи хоть что-нибудь!

– А вы как скоро собираетесь меня хоронить?

– Не хоронить, а все-таки... И прочие христиане... Не все сейчас умирают, а вообще...

– То-то „вообще“! Вы всегда „вообще“! Думаете, что я и не вижу!...» – дальнейшее развитие речевой ситуации приводит к тому, что Павел Владимирович еще более замыкается в себе и отстраняется от матери.);

● следует проверять воздействие доводов уточняющими вопросами и разъяснениями, чтобы контролировать степень понимания и восприятия нашего собеседника. (Пример использования ряда подобных уточнений и разъяснений находим в беседе Чичикова с Коробочкой о продаже ему мертвых душ: «–Да как же, я, право, в толк-то не возьму? Нешто хочешь ты их откапывать из земли?»

Чичиков увидел, что старуха хватилась далеко и что необходимо ей нужно растолковать, в чем дело. *В немногих словах объяснил он ей, что перевод или покупка будет значиться только на бумаге и души будут прописаны как бы живые.*

– Да на что ж они тебе? – сказала старуха, выпучив на него глаза.

– Это уж мое дело.

– Да ведь они ж мертвые.

– Да кто ж говорит, что они живые? *Потому-то и в убыток вам, что мертвые: вы за них платите, а теперь я вас избавлю от хлопот и платежа. Понимаете? Да не только избавлю, да еще сверх того дам вам пятнадцать рублей. Ну, теперь ясно?*

– Право, не знаю, – произнесла хозяйка с расстановкой. – Ведь я мертвых никогда еще не продавала.

– Еще бы! Это бы скорее походило на диво, если бы вы их кому-нибудь продали. *Или вы думаете, что в них есть в самом деле какой-нибудь прок?*

– Нет, этого-то я не думаю. Что ж в них за прок? Проку никакого нет. Меня только то и затрудняет, что они уже мертвые.

«Ну, баба, кажется, крепколобая!» – подумал про себя Чичиков». Н. В. Гоголь «Мертвые души».)



Приспособить аргументы к личности собеседника:

● учитывать в аргументации цели и мотивы собеседника; избегать простого перечисления фактов, а вместо этого излагать преимущества или последствия, вытекающие из этих фактов, интересующие нашего собеседника (Продолжим приведенный выше диалог Чичикова и Коробочки: «Отерши пот, Чичиков *решился попробовать, нельзя ли ее навести на путь какую-нибудь иною стороною.*

– Вы, матушка, – сказал он, – или не хотите понимать слов моих, или так нарочно говорите, лишь бы что-нибудь говорить... Я вам даю деньги: пятнадцать рублей ассигнациями. Понимаете ли? Ведь это деньги. Вы их не сыщете на улице. *Ну признайтесь, почему продали мед?*

– По двенадцати рублей пуд.

– Хватили немножко греха на душу, матушка. По двенадцати не продали.

– Ей-богу, продала.

– *Ну видите ль? Так зато это мед. Вы собирали его, может быть, около года, с заботами, со старанием, хлопотами; ездили, морили пчел, кормили их в погребе целую зиму; а мертвые души дело не от мира сего. Тут вы с своей стороны никакого не прилагали старания, на то была воля божия, чтобы они оставили мир сей, нанеся ущерб вашему хозяйству. Там вы получили за труд, за старание двенадцать рублей, а тут вы берете ни за что, даром, да и не двенадцать, а пятнадцать, да и не серебром, а все синими ассигнациями.* – После таких сильных убеждений Чичиков почти уже не сомневался, что старуха, наконец, поддастся.

– Право, – отвечала помещица, – мое такое неопытное вдовье дело! лучше ж я маненько повременю, авось понаедут купцы, да применюсь к ценам.

– Страм, страм, матушка! Просто страм! Ну, что вы это говорите, подумайте сами! Кто ж станет покупать их? Ну какое употребление он может из них сделать?

– А может, в хозяйстве-то как-нибудь под случай понадобятся... – возразила старуха, да и не кончила речи, открыла рот и смотрела на него почти со страхом, желая знать, что он на это скажет.

– Мертвые в хозяйстве! Эх куда хватили! Воробьев разве пугать по ночам в вашем огороде, что ли?»);

● употреблять терминологию, понятную нашему собеседнику.

✚ Попытаться как можно нагляднее изложить собеседнику свои доказательства, идеи и соображения. Сравнения следует основывать на опыте собеседника, они должны быть убедительными и яркими. Используются по необходимости блокнот и ручка, публикации, брошюры, схемы, таблицы, технические средства.

5. При **ответе на замечания** собеседника мы должны постараться усилить убедительность нашего выступления; закрепить то, что было достигнуто в ходе беседы; развеять возможные сомнения собеседника. Рассмотрим технику и тактику этого этапа беседы.

Техника опровержения аргументов собеседника заключается в использовании следующих риторических приемов.

✚ *Ссылка на авторитеты* (общеизвестные идеи великих людей, ученых, писателей и под., важно учесть, что авторитет, на который делается ссылка, должен быть таковым и для собеседника).

✚ *«Сжатие»* нескольких вопросов или замечаний (Воздействие нескольких замечаний и возражений существенно смягчается, если отвечать сразу на все. Такой прием мы можем нередко наблюдать в общественно-публицистических телевизионных программах, когда облеченное властью лицо уклоняется от точных ответов на поставленные аудиторией или ведущим вопросы, выбирая из их ряда при ответе один, наиболее общего характера.).

✚ *Эвфемизм* – повторение и одновременное смягчение замечания собеседника. (*«Насчет главного предмета Чичиков выразился очень осторожно: никак не назвал души умершими, а только несуществующими.*

Собакевич слушал все по-прежнему, нагнувши голову, и хоть бы что-нибудь похожее на выражение показалось на лице его... – Итак?.. – сказал Чичиков, ожидая не без некоторого волнения ответа.

– Вам нужно мертвых душ? – спросил Собакевич очень просто, без малейшего удивления, как бы речь шла о хлебе.

– Да, – отвечал Чичиков и *опять смягчил выражение*, прибавивши: – *несуществующих*». Н. В. Гоголь.)

✚ *Опережение замечания* – включение замечания, которого, наверняка, можно ожидать от собеседника, в свое выступление с целью его смягчения. (В качестве примера приведем фрагмент защитительной речи Стоджера, адвоката Каупервуда: «Правда, на это можно возразить, что, *мол, мистер Каупервуд знал о предстоящем ему банкротстве*. Но мистер Каупервуд утверждает, что он об этом не подозревал. Сейчас только он свидетельствовал, что лишь в последнюю минуту узнал о том, как обернулись события. В таком случае, кто же мог отказать ему в выдаче чека, на который он имел законное право? (Т. Драйзер. Финансист. Гл. XLIII.)

✚ *Отсрочка*. Замечание теряет свое значение по мере удаления беседы от того момента, когда оно высказано. Данный прием применяется, когда сделанное замечание мешает дальнейшему ведению беседы, блокирует ее или нам необходимо время для обдумывания ответа. Отсрочку можно оформить словесной формулой: «Позвольте вернуться к этому вопросу позднее». Но мы обязательно должны дать ответ на вопрос до завершения беседы в такой момент, который считаем благоприятным.

Тактика на этом этапе беседы связана с нашей реакцией на **объективные и субъективные замечания** собеседника.

К **объективным** относятся те, которые затрагивают сущность проблемы, направлены на разрешение противоречия, высказываются, чтобы развеять сомнения, или возникают как реакция на просчеты с нашей стороны. О них свидетельствует то, что собеседник не согласен с предложенным решением. Причинами могут быть иной подход оппонента к теме и выбор метода решения проблемы. Не стоит открыто противоречить собеседнику, лучше довести до его

сведения, что его взгляды учитываются, и объяснить преимущества предлагаемого решения. При этом помогает лично-ориентированное построение фразы «Мы понимаем Ваш подход к проблеме и предлагаем вместе рассмотреть...» и под.

Объективный характер носит также стремление к получению информации. Замечание, указывающее на это, требует точного объяснения предмета беседы, поэтому имеет положительное значение для ее успешного ведения, свидетельствует о заинтересованности собеседника. Спокойный и деловой ответ и попытка разобрать вопрос вместе с собеседником будут достойной реакцией.

О невысказанных замечаниях, которые нам необходимо понять и снять, может свидетельствовать длительное молчание собеседника при его заметном сомнении или недовольстве. Причиной их может быть давление с нашей стороны или недоверие к нам. Следует перейти к диалогу с помощью открытых вопросов.

Субъективный характер носят замечания, причиной которых может быть отсутствие детальной информации, лишаящей доводы убедительности, или недостаток внимания к личности собеседника. Выходом станет акцент на «Вы-подход» («Как Вы думаете, в чем заключается ключевая проблема?»).

Нередко используются замечания, не имеющие никакого отношения к сути обсуждаемых проблем и отражающие деструктивный стиль общения.

❖ Агрессивные замечания могут явиться следствием предубеждений или неприятного впечатления. Собеседник видит только отрицательные стороны предмета беседы. Также причиной может быть неверный подход с нашей стороны или антипатия к тому, что мы представляем, ошибочно составленная аргументация. В этом случае нужно разграничить предубеждения и субъективные замечания, выяснить мотивы и точку зрения собеседника, проявляя сдержанность в личных оценках и не позволяя себя провоцировать.

❖ Ироничные замечания являются следствием плохого настроения собеседника, особенностей его личности, а иногда диктуются желанием проверить нашу выдержку или спровоцировать нас на предоставление информации. Такие замечания могут носить вызывающий или оскорбительный характер, они, как правило, не связаны с предшествующим ходом беседы. Причиной может быть недовольство нашим поведением, личные и деловые неудачи или «спортивный» интерес – изучение наших реакций. Реакция может быть остроумной или вообще никак не проявиться.

❖ Многие замечания можно объяснить стремлением собеседника высказать собственное мнение или подчеркнуть необходимость собственного вмешательства. Могут быть вызваны слишком сильной аргументацией с нашей стороны или нашим самоуверенным тоном. Важно не создавать впечатления, что все решения исходят от нас; беседу нужно направить в такое русло, чтобы собеседник чувствовал, что учитывается и его точка зрения («Соответствует ли это Вашему мнению?»).

V. На заключительном этапе деловой беседы (этапе принятия решений) собеседники приходят к достижению основной цели (в неблагоприятном случае – запасной цели).

Завершать беседу следует в тех случаях, если мы с помощью соответствующей информации и уточняющих вопросов направили беседу к нужной цели; привели убедительные для собеседника аргументы; дали удовлетворившие его ответы на замечания; сумели установить взаимопонимание с собеседником. Важно обеспечить благоприятную атмосферу в конце беседы, что поможет поддерживать (в случае необходимости) в дальнейшем деловые контакты.

Конец выступления слушатели запоминают лучше всего, поэтому его необходимо тщательно продумать при подготовке. Этот этап нужно выделить словесными формулами (например, «подведем итоги»). Должны быть точно определены условия и сроки выполнения обязательств, поэтому необходимо составить резюме деловой беседы, подготовить соответствующую документацию.

Нужно быть готовым к ответу «нет». Но на нем не стоит сразу завершать беседу. Следует предусмотреть варианты (то есть определить заранее альтернативные цели), которые позволят продолжить беседу. Для этого можно подытожить аргументы, одобренные собеседником, закрепляя таким образом часть достигнутых соглашений и сохраняя позитивный стиль в конце беседы; договориться о следующей деловой встрече.

Следует помнить о тактических приемах итоговой части беседы:

- свободно обращаться к собеседнику с вопросом, согласен ли он с нашей точкой зрения и приведенными в ее защиту аргументами;
- не проявлять неуверенности, сохранять спокойствие и дружелюбие;
- оставлять в запасе сильный аргумент;
- достигнув цели, не затягивая, прощаться с собеседником, поблагодарив его.

Вопросы для самоконтроля

1. Назовите этапы деловой беседы. Каковы цели каждой фазы?
2. Какие приемы можно использовать для корректного начала беседы?
3. В чем состоит суть «Вы-подхода»?
4. Определите соответствие типов вопросов этапам процесса передачи информации, если она касается одной проблемы.
5. Как умение слушать используется представителями разных профессий?
6. Назовите условия эффективного применения различных приемов в фазе аргументирования.
7. Обоснуйте психологические особенности техники аргументации.
8. Охарактеризуйте возможные замечания собеседника в фазе опровержения: причины, анализ поведения оппонента, выбор способа реагирования.
9. Каковы правила завершающей фазы деловой беседы?

Лекция 6

Спор как форма делового общения. Основы ведения спора

1. Виды спора. Цели спора.

2. Основные стратегии и тактики спора. Принципы ведения спора.

3. Ситуации начала и завершения спора.

1. В практике делового общения важной является способность спорить, отстаивать свою точку зрения. Искусство вести спор, полемику называют эристикой (греч. *eristikos* – спорящий). **Спор – это обсуждение какого-либо вопроса, при котором каждый из участников отстаивает свое мнение, приводя в его защиту аргументы и опровергая мнение противника.**

Виды спора определяются целью участников [Панкратов, 1996: 5].

– **Аподиктический спор** (цель – найти истину). Он предполагает точное формулирование тезиса, наличие основного аргумента, отсутствие противоречий в рассуждениях, достоверность и достаточность аргументов. Этот вид спора требует точных (научных) определений понятий, доказанных научных положений в качестве исчерпывающих доводов, установленных фактов, ясно сформулированных проблем, понимания сути разногласий. Психологический аспект аподиктического спора заключается в симметричности противников: оба стремятся найти истину или хотя бы приблизиться к ней, осуществляют взаимную коррекцию точек зрения. В логике аподиктический – один из способов косвенного доказательства.

– **Аристический спор** (цель – убедить оппонента). Этот вид спора ведут его инициатор и сопротивляющийся ему партнер. В группах – это сторонники позиции и оппозиции, поэтому такой спор называют еще парламентским. Теоретической базой его являются понятия: рассуждение (цепочка умозаключений, изложенных в логической последовательности), аргументированность (обоснованность утверждений, подкрепленность тезиса источниками, фактами и т. п. – обеспечивает совпадение мнений), убедительность (совпадение чувств).

– **Софистический спор** (цель – разгромить оппонента). Название спора происходит от слова «софизм». Софос – мудрец в Древней Греции – придумывал упражнения (рассуждения) для тренировки ума своих учеников. Эти упражнения намеренно строились с нарушением законов логики, на них оттачивалось мастерство противостоять нечестным приемам противника; развивалась словесная виртуозность, видимая доказательность умозаключений, подмена одного понятия другим, искусство вводить в заблуждение, пользоваться психологическими приемами воздействия. В чистом виде в наше время такие споры не ведутся, но отдельные приемы пускаются в ход, когда участники

принимают решение посостязаться, отвлечь оппонента, подорвать доверие к нему, завести проблему в тупик, вывести из равновесия противника.

Некоторые исследователи, в частности В. И. Андреев, определяя различные подходы к ведению спора, называют также *авторитарный, критикующий, демагогический и прагматический варианты* протекания спора. **Авторитарный** подход характеризуется тем, что одна из сторон, опираясь на авторитеты или используя свой авторитет (нередко власть), навязывает свою точку зрения; **критикующему** свойственно внимание одной из сторон лишь к недостаткам, слабым местам в позиции оппонента; для **демагогического** характерно то, что одна из сторон ведет спор с целью увести его в сторону от поисков истины, преследуя при этом свои личные цели; **прагматический** подход заключается в том, что каждая из сторон ведет спор, преследуя свои практические, иногда меркантильные цели, скрытые от собеседников [Андреев, 1993: 110].

Цели ведения спора в зависимости от того, направлены они на решение обсуждаемой проблемы или на то, чтобы создать дополнительные проблемы и барьеры, могут быть разделены на две группы: конструктивные и деструктивные.

Конструктивными могут считаться следующие цели:

- ❖ обсудить возможные варианты решения проблемы;
- ❖ привлечь внимание к проблеме наиболее компетентных людей;
- ❖ выработать коллективное мнение по какому-либо вопросу;
- ❖ оценить возможных единомышленников и противников.

Деструктивные цели могут быть целями отдельных групп и участников спора:

- ❖ внести раскол, разделить участников спора на две непримиримые группы;
- ❖ завести решение проблемы в тупик;
- ❖ дискредитировать идею и ее авторов;
- ❖ используя заведомо ложную информацию, повести спор по ложному пути;

В рамках одного спора эти виды могут реализовываться в самых разных сочетаниях.

2. Цели спора соответственно определяют две основные стратегии: конструктивную и деструктивную (конфликтную).

Конструктивная стратегия отражает стремление участников найти новое решение, прийти к соглашению. Согласие или несогласие с чьей-либо точкой зрения определяется не волей ее автора, а соответствием или несоответствием ее реальности.

Деструктивная стратегия нацелена на разрушение позиции соперника, создание психологических барьеров, заведение решения проблемы в тупик. В споре обе стороны могут использовать приемы деструктивного подхода. Когда инициатор протаскивает явную ложь или заведомо необдуманное решение, то деструкция может сыграть положительную роль в виде защиты на какое-то

время. Но в большинстве случаев перевес деструкции свидетельствует о некорректном поведении партнера, причинами которого могут являться эгоцентрическая направленность личности, несформировавшиеся установки на поиск приемлемых, компромиссных решений для достижения согласия.

Основные тактики спора и используемые в них приемы связаны с ролью участников: **пропонент** – участник спора, выдвигающий и доказывающий тезис; **оппонент** – тот, кто опровергает выдвинутый другим тезис.

Согласно этому различают две главные тактики: тактику пропонента и тактику оппонента.

Тактика пропонента состоит в «нападении», которое осуществляется, во-первых, через прямое обращение к адресату со своим тезисом с опорой на факты (возможные возражения предупреждаются, пока они еще не высказаны); во-вторых, с помощью техники постановки вопросов, чтобы заставить собеседника раньше раскрыть свою позицию.

Тактика оппонента представляет собой защиту с переходом в наступление.

При подготовке к спору и для корректного его ведения важно помнить о принципах, помогающих учитывать личность оппонента, что позволяет верно строить тактику аргументации, последовательно отстаивая свою позицию; вежливо и достойно вести себя в ситуациях столкновения мнений.

Принцип терпимости основан на том, что противоположная сторона также имеет право на поиск истины, а потому стремится отстаивать свою точку зрения, но в процессе поиска истины важно, насколько корректно она будет установлена.


Принцип уважения к личности оппонента. Мыслям, суждениям должны противопоставляться более убедительные и доказательные мысли и суждения, а не обвинения и оскорбления.

Принцип учета альтернатив предусматривает возможность наличия нескольких путей к разрешению проблемы. Поэтому важно, находя альтернативу, проанализировать как положительные, так и отрицательные элементы альтернативного подхода и обозначить оптимальный путь решения.

Принцип конструктивной критики. Критикуя противоположную нашей точку зрения, необходимо не только отмечать то, с чем мы не согласны, но и высказывать свои конструктивные предложения, новые подходы, способы решения проблемы.

3. Для начала спора требуется наличие необходимых и достаточных условий: наличие минимум двух субъектов спора, имеющих различные воззрения на спорные положения, то есть высказывающих собственные тезисы. Тезис в данном случае представляется как определенная трактовка спорного положения.

Если начало спора характеризуется определенным единообразием, то его завершение может иметь несколько различных вариантов:

 Первый вариант является поиском компромиссного выхода и возможен, когда в процессе аргументирования оппоненты пошли на взаимные уступки, постепенно сужая свои поля аргументации таким образом, что в итоге

они оказались тождественными. Таким же будет финал, если предварительная подготовка к спору была проведена недостаточно детально и в итоге было обнаружено, что в основании спора лежали терминологические неточности. Явных победителей и побежденных в таком споре не будет.

✚ Второй вариант характеризуется тем, что в ходе обсуждения доказано больше положений тезиса одной из сторон или один из оппонентов вынужден снять с обсуждения свой собственный тезис как опровергнутый, что означает приоритет одной стороны над другой.

✚ Третий вариант окончания спора возможен, когда в процессе обсуждения установлена мера истинности и ложности каждого из обсуждаемых тезисов. В таком споре не отвергается никакое положение, и все мнения учитываются.

✚ Если одна из сторон нарушает регламент спора, использует неприемлемые аргументы, стремится разрушить обсуждение, другая сторона получает право прекратить обсуждение спорного положения. Иногда подобная ситуация может намеренно провоцироваться одним из оппонентов для того, чтобы не довести спор до его логического завершения и неприемлемого решения.

Вопросы для самоконтроля

1. Назовите конструктивные и деструктивные цели спора.
2. Каковы цели аподиктического, эристического и софистического споров?
3. Охарактеризуйте основные стратегии спора.
4. В чем состоит тактика пропонента? Какие приемы используются?
5. В чем особенности тактики оппонента?
6. Следование каким принципам помогает корректному ведению спора?
7. Проведите анализ возможных ситуаций завершения спора.

Лекция 7

Аргументация в деловом общении

1. *Понятие аргументации.*
2. *Логический аспект аргументации.*
3. *Тактика в аргументации.*
4. *Риторический аспект процесса аргументации.*
5. *Этический аспект аргументации.*

1. Аргументация (операция обоснования) в логике – это установление логическим способом истинности суждений через посредство других суждений [Кириллов, 1999: 195–196].

Убеждающее воздействие суждений в коммуникативном процессе зависит не только от логического фактора, не менее важно учитывать также тактический, риторический, лингвистический, социально-психологический, этический и другие аспекты. Таким образом, под аргументацией понимают операцию обоснования каких-либо суждений, в которой наряду с логическими применяются также речевые, эмоционально-психологические и другие внелогические методы и приемы убеждающего воздействия.

Интеграция подходов различных дисциплин к изучению методов и приемов убеждающего воздействия осуществляется в рамках особой отрасли знания – теории аргументации [Ивин, 1997].

2. Знание природы доказательства, умение ориентироваться в содержательно-логических аспектах различных видов делового общения, способность выявлять логические ошибки оппонентов и самому их не допускать – вот то, что определяет эффективность процесса аргументации.

Логическое доказательство трехчленно: тезис, аргументы, логические связи между ними (примеры). Доказательство может быть прямым и косвенным.

Прямое доказательство основано на выведении по определенным правилам умозаключения истинности или ложности тезиса, обосновывающегося непосредственно аргументами. Оно может проводиться по индуктивному или дедуктивному образцу изложения.

При *индуктивном доказательстве* изложение строится от частного (анализа известных или новых фактов, примеров) к общему выводу.

При *дедуктивном доказательстве* осуществляется переход от общих положений и правил к частному, конкретному.

При **косвенном доказательстве**, чтобы доказать тезис, нужно доказать ложность противоречащего тезису суждения. Для этого существуют следующие пути:

а) метод «от противного» (разновидность «приведения к абсурду») – к истинности тезиса приходят через доказательство ложности антитезиса;

б) метод «исключения» (алиби) – истинность тезиса доказывается с помощью выявления ложности всех возможных альтернатив, кроме одной (тезиса). Такой метод часто используется в судебной практике.

Доводы (аргументы), используемые для убеждения оппонента, делятся на 2 группы: *рациональные* и *иррациональные*.

Рациональные аргументы (лат.: *argumenta ad rem* – аргументы к делу). Их источники: факты; авторитеты (ссылки на них); «заведомо истинные суждения» (теоремы, аксиомы, законы и т. п.).

Доводы различаются по силе:

- исчерпывающие (обычно достаточно одного);
- главные (в споре заявляются постоянно);
- вспомогательные (предъявляются однократно как дополнительные к главным);
- спорные (факты, которые можно использовать и «за», и «против» доказываемой позиции: «Но ведь это еще молодой специалист, к нему нельзя относиться строго». – «Именно поэтому и надо его контролировать, чтобы он чувствовал свою ответственность»);
- запасные аргументы (рекомендуется не все доводы использовать в процессе спора, лучше сильный сохранить напоследок).

Иррациональные аргументы (психологические) – обращение к эмоциям, чувствам, желаниям и интересам оппонента. Существуют в нескольких разновидностях и нередко используются как уловки, поскольку по сути основаны на логической ошибке мнимого следования, когда для обоснования тезиса приводят логически не связанные с обсуждаемым тезисом аргументы.

➤ Аргументы к человеку – обращение к чувствам, желаниям, предрассудкам человека.

➤ Аргументы к аудитории – высказывания, воздействующие на эмоции, волю, апеллирующие к интересам публики.

➤ Аргументы к авторитету – ссылка на мнение великих людей. Использовать их следует при условии, что авторитет является общепризнанным, иначе результат будет обратным.

➤ Аргументы тщеславию – высказывание похвал оппоненту с целью добиться смягчения его отношения.

➤ Аргументы к выгоде – агитация за принятие тезиса потому, что так выгодно по каким-либо причинам: экономическим, политическим и др.

➤ Аргументы к невежеству – навязывание мнения, противоречащего объективным данным, на основании использования неосведомленности оппонента.

➤ Аргументы к силе – различные виды воздействия (физического, административного, экономического, морального) без логического обоснования тезиса.

➤ Аргументы к жалости – возбуждение сочувствия у оппонента.

Они могут затрагивать:

○ чувство собственного достоинства людей (говорящий создает у аудитории положительный имидж себя самой, например: «Вы рассудительные люди, поэтому, я уверен, согласитесь с тем, что...» и под.);

○ материальные (экономические), социальные интересы или физическое благополучие, свободу, мировоззрение публики.

Общие требования к аргументам предполагают истинность, непротиворечивость, достаточность.

3. Для построения аргументации используются определенные приемы, то есть продумывается **тактика аргументации**, соответствующая стратегическим задачам.

Тактика применительно к аргументации представляет собой систему методов (приемов), которая позволяет на основании контролирования хода обмена мнениями по спорному положению эффективно оперировать своими аргументами и снижать действенность доводов оппонента.

Выбор тех или иных приемов аргументирования должен также учитывать психологические особенности собеседников.

В аргументации выделяются две основные конструкции, использующие одни и те же приемы:

а) доказательная аргументация, когда мы хотим что-то доказать или обосновать;

б) контраргументация, с помощью которой мы опровергаем тезисы и утверждения собеседника. При продумывании аргументации необходимо тщательно изучить все факты и сведения, которые будут использованы; исключить возможные противоречия и сформировать ясные, логичные заключения.

Основным приемом является прямое обращение к нашему собеседнику, которого мы знакомим с фактами и сведениями, являющимися основой нашего доказательства. Важную роль здесь играют цифровые данные, бесспорные факты, законы, аксиомы и под. Важным моментом является рекомендация не доказывать очевидного, исходя из принципа, что истина не требует многословия для своего доказательства. (Если нам удастся поставить под вопрос изложенные собеседником факты, то тогда вся конструкция его аргументации рассыпается).

Прием «да..., но». Часто случается, что собеседник приводит хорошо построенные аргументы. Однако они охватывают или только преимущества, или только слабые стороны предложенной альтернативы. Данный прием позволяет рассмотреть и другие стороны решения. Конструкция нашей собственной доказательной аргументации должна быть такой, чтобы она могла предупредить применение этого приема со стороны оппонента.

Поиск «слабого звена» направлен на разделение выступления оппонента на ясно различимые части: «это верно, на это существуют различные взгляды, это сомнительно, а это ошибочно...». При этом целесообразно не касаться

наиболее сильных аргументов собеседника, а преимущественно ориентироваться на слабые места и попытаться именно их опровергнуть.

Прием усиления давления. Применяется, когда собеседник сделал лишь частичные или не сделал никаких выводов и направлен на опровержение ошибочных выводов собеседника или требование корректных и логически правильных доказательств, акцент делается именно на вопросе, вызвавшем наибольшие затруднения оппонента. (Можно использовать фразы: «Так какими же будут Ваши дальнейшие действия?», «Уточните, пожалуйста, следующее положение...» и под.)

Прием сравнения имеет исключительное значение, особенно когда сравнения подобраны удачно. (Так, в сцене из «Саги о Форсайтах» Дж. Голсуорси агент по продаже недвижимости провел удачную сделку, используя названный прием:

«— Участок, который вы себе присмотрели, сэр, — сказал он, — считается у нас *самым дешевым. Те, что на вершине холма, будут подороже.*

— Имейте в виду, — сказал Сомс, — что я еще не решил окончательно: весьма возможно, что я раздумаю строиться. Налоги чересчур высоки.

— Что ж, мистер Форсайт, очень жаль, если вы раздумаете; по-моему, это будет ошибкой с вашей стороны, сэр. *Разве вы найдете под Лондоном другой участок с таким прекрасным видом и за такую цену?* Нам стоит только дать публикацию — отбоя не будет от покупателей».)

Прием «бумеранга» дает возможность использовать «оружие» оппонента против него же самого. Этот прием не имеет силы доказательства, но оказывает исключительное действие, если его применить с изрядной долей остроумия. (П. Мицич, иллюстрируя использование этого приема, обращается к фрагменту из древней истории: Демосфен, будучи политическим врагом Фокиона, однажды сказал ему: «Если афиняне разозлятся, они тебя повесят», на что Фокион ответил ему: «И тебя, конечно, тоже, как только образумятся») [Мицич, 1987].

4. Риторический аспект процесса аргументации связан со структурно-композиционным составом аргументирования и отбором языковых средств, наиболее уместных в данной речевой ситуации и эффективно воздействующих на адресата речи.

Структурно-композиционный состав аргументирования — это обусловленное содержанием и намерением расположение всех частей доказательного высказывания. Начало речи включает этикетные формулы, обращение. Вступление содержит формулировку основного тезиса. В главной части приводится система аргументов и контраргументов, при этом важно правильно их группировать (если есть колебания в собственной позиции, самые сильные — в начало и в конец, более слабые — в середину; если уверены в правоте, то следует двигаться от слабого аргумента к наиболее сильным по возрастающей), следить за их непротиворечивостью, достаточностью, полнотой. В заключение делается вывод, представляющий общую картину сказанного. Его форма зависит от конкретной цели говорящего.

Для словесного воздействия на сознание людей в процессе аргументации используются **тропы и фигуры речи** («цветы красноречия»), впервые описанные в античной риторике.

Словесное выражение (элокуция) (лат. *elocution* – выражение, способ изложения, стиль), словесное оформление мыслей) предполагает правильный выбор языковых средств в соответствии с речевой ситуацией, чтобы сделать деловое общение наиболее эффективным.

Использование тропов и фигур речи, разработанных риторикой, должно отвечать требованию уместности, не менее важны соблюдение литературно-грамматических норм и реализация принципов доступности, краткости при содержательности, аргументированности, ассоциативности, наглядности, экспрессивности, ясности выражений.

Риторические тропы (греч. *tropos* – поворот) – это те случаи употребления слов и выражений в переносном значении, которые сохраняют образность, основанную на одновременном отражении в сознании прямого и переносного значений, являются индивидуально-авторскими.

✚ **Эпитет** – образное определение, выраженное именем прилагательным. Он выделяет признак, заключающийся в определяемом предмете, выражает эмоциональное отношение говорящего к предмету речи. («Вы приводите *избитые, затасканные* доводы»).

✚ **Сравнение** – уподобление одного предмета или явления другому по сходным признакам, а также выявление различных признаков в сопоставляемых предметах («Ум восстает против некоторых взглядов, подобно тому, как желудок отвергает некоторую пищу» (Арнобий Старший); «Фальшивые ассигнации *похожи на сказочный клубок змей*. Бросил его кто-либо в одном месте, а поползли змейки повсюду» (А. Ф. Кони); «Дело о Станиславе и Эмиле Янсенах, обвиняемых во ввозе в Россию фальшивых кредитных билетов...»; «По-моему, он виновен не меньше, если не больше, чем его самоуверенный сообщник, этот пронырливый финансист, явившийся, *как волк в овечьей шкуре*, к городскому казначею» (Т. Драйзер)).

✚ **Метафора** – перенос названия с одного предмета на другой по сходству («Мы закрыли дверь, чтобы туда не вошло заблуждение, но как же теперь войти истине?» (Р. Тагор)).

✚ **Метонимия** – перенос названия с одного предмета на другой по смежности, близости. С помощью метонимии часто называют:

- предмет по материалу, из которого он изготовлен («...на серебре, на золоте едал» (А. С. Грибоедов));
- предмет по его свойству или человека по чувству, которое он вызывает («Чудо мое!», «Радость моя!», «Горе луковое»);
- предмет по производителю действия (читал Гоголя, купил Толстого);
- содержимое по предмету, содержащему его (печь трещит = дрова в печи трещат);
- время по предмету (явлению), характеризующему это время (любить до гроба).

✚ **Синекдоха** (разновидность метонимии) – перенос названия с части (детали) на весь предмет и наоборот («Эй, *борода!* а как проехать отсюда к Плюшкину?» (Н. В. Гоголь)).

✚ **Перифраз** – замена названия предмета описанием его признаков («Кобылица молодая, *честь кавказского тавра*» (А. С. Пушкин)).

✚ **Намек (иносказание)** – средство косвенного информирования, когда невысказанное должно быть восстановлено из контекста или ситуации. Так, Остап Бендер в «Двенадцати стульях» на тайном заседании «Союза меча и орала» с целью собрать деньги для своего предприятия произносит пламенную речь о необходимости помощи беспризорным детям, имея в виду членов царской семьи: «Товарищи! – продолжал Остап. – Нужна немедленная помощь. Мы должны вырвать детей из цепких лап улицы, и мы вырвем их оттуда. Поможем детям. Будем помнить, что дети – цветы жизни. Я приглашаю вас сейчас же сделать свои взносы и помочь детям, только детям, и никому другому. Вы меня понимаете?»).

✚ **Гипербола** – усиление значения до преувеличения («Мы *целую вечность* не виделись»).

✚ **Эмфаза** – сужение значения слов («Вам нужен *герой*, а я всего лишь *лесной проводник*» (Т. Гудкайнд)).

✚ **Парадокс** («Ничего не делать – очень тяжелый труд» (О. Уайльд)); «Порой человек бывает так же мало похож на себя, как и на других» (Ларошфуко); «Есть вещи, которые даже без головы приходят в голову». (Э. Ионеско); «Вывод – это то место в тексте, где вы устали думать» (Матуа)).

✚ **Ирония.** Интонационно указывается на прямо противоположное значение слов и фраз (Как пример приведем сцену выбора Сомсом проекта дома в «Саге о Форсайтах» Дж. Голсуорси:

«– Не будет ли это смахивать на казармы? – спросил Сомс.

Ответ он получил не сразу.

– *Теперь я понимаю*, – сказал Босини, – *вам нужен Литлмастер. У вас будет хорошенький уютный домик, прислугу загоните на чердак, а входную дверь опустите на несколько ступенек, чтобы было откуда подниматься. Ради бога, обратитесь к Литлмастеру, он вас очарует, я-то его давно знаю!».*)

Как и намек, ирония в риторике рассматривается как разновидность метасообщения (косвенного сообщения), для расшифровки которого необходимо понимание контекста ситуации.

✚ **Фразеологические обороты, афоризмы, цитаты** («Человек подобен дроби: числитель ее – то, что он есть, а знаменатель – то, что он о себе думает. Чем больше знаменатель, тем меньше дробь» (Л. Н. Толстой); «Человеку свойственно ошибаться, а глупцу – настаивать на своей ошибке» (Цицерон); «Секрет успеха в искренности: как только вы сможете ее изобразить, считайте, что дело в шляпе». Формула успеха Глайма).

Фигуры речи – это особые синтаксические конструкции, которые усиливают выразительность речи. По видам и силе воздействия риторические фигуры исследователи (А. К. Михальская) объединяют в несколько групп.

Первая группа включает фигуры, облегчающие восприятие и понимание звучащей речи (впечатляющие), или фигуры выделения.

➤ **Повтор** – многократное повторение одного и того же слова или выражения («Никто, абсолютно никто не имеет на это права»). Его разновидности:

○ **анафора** – повтор в начале фраз, следующих друг за другом («Мы видели, как часто гнев потемнял здравый рассудок подсудимого, *мы* знакомы с характерными способами выражения им своего человеколюбия, *мы* знаем, как радение о должности обращалось у него в радение о своей власти...» А. Ф. Кони);

○ **эпифора** – повтор в конце смежных фраз или синтаксических конструкций («Поощрять такое пренебрежение долгом *мы не должны*, нет, позволить себе это *мы не можем*»);

○ **повтор-стык** – повторение конечных слов и словосочетаний одной фразы как начальных в следующей («Разработка этого проекта в целом заслуживает *особого внимания*. Не *меньшего внимания* требует и рассмотрение наиболее оптимальных путей его реализации»).

➤ **Период** (греч. *periodos* – круг, кольцо, обход) – гармоничное по своей синтаксической структуре многочленное сложное предложение, отличающееся полнотой и завершенностью содержания. Состоит из двух частей: повышения и понижения, разделенных вершиной периода, сопровождающейся паузой и резким спадом тона (на письме отражается знаками препинания – запятой и тире, например: «*Мало того что осуждена я на такую страшную участь; мало того что перед концом своим должна видеть, как станут умирать в невыразимых муках отец и мать, для спасения которых двадцать раз готова была бы отдать жизнь свою, – мало всего этого: нужно, чтобы перед концом своим мне довелось увидеть и услышать слова и любовь, какой не видала я*» (Н. В. Гоголь).

Во вторую группу входят те фигуры, которые рассчитаны на повышение напряженности внимания (стимулирующие).

➤ **Риторический вопрос** – содержит утверждение или отрицание и служит для привлечения внимания к ключевым мыслям, способствует движению и развитию мысли, может также включать намек («Мы ведь едины в данном вопросе?»; «Разве не приятно всем нам видеть результаты своих усилий?»).

➤ **Риторическое восклицание (эксclamацио)** – показывает в речи высшую точку в нарастании эмоций, выделяет наиболее важные смысловые фрагменты речи или привлекает внимание к произносимому («*О времена! О нравы!*» (Цицерон); «Прошу вашего внимания... *это чрезвычайно важно!*»).

➤ **Риторическое обращение (апостроф)** – привлечение внимания к предмету обсуждения, выделение существенных идей речи. Обращаться можно к предмету речи, человеку, авторитетам, оппоненту, неодушевленному предмету (в том числе названному отвлеченным существительным, например, родине) и под. («Цветы, любовь, деревня, праздность, поле! Я предан вам душой» (А. С. Пушкин)).

➤ **Вопросно-ответное единство** – содержит вопрос, сопровождаемый ответом самого автора («Вас интересует, как будет развиваться наше

предприятие? Какие направления в работе станут приоритетными? Я расскажу вам об этом...»).

➤ **Введение чужой речи (сермоцинацио)** – включение выдуманной или обработанной чужой речи, оформленной по правилам прямой речи, в собственное монологическое высказывание («Есть люди, которые утверждают...»).

Третья группа объединяет фигуры, структура которых определяется соотношением понятий.

➤ **Инверсия** – изменение прямого порядка слов в предложении с целью перераспределения смысловых акцентов и выделения главного («Но *хотите ли* вы такого развития событий?»).

➤ **Антитеза** – противопоставление противоположных понятий, образов, положений с целью усиления выразительности речи («Существует достаточно *света* для тех, кто *хочет видеть*, и достаточно *мрака* для тех, кто *не хочет*» Б. Паскаль; «Собственно говоря, лишь очень *немногие* живут *сегодняшним* днем. *Большинство* готовится жить *позднее*» (Дж. Свифт)).

➤ **Оксюморон** – соединение слов, обозначающих исключают друг друга понятия («Но *красоты их безобразной* я скоро таинство постиг» (М. Ю. Лермонтов); «О как мучительно тобою счастлив я!» (А. С. Пушкин)).

➤ **Градация** – расположение ряда слов (как правило, синонимов) по степени нарастания (восходящая градация) или убывания (нисходящая градация) их смыслового и эмоционального значения («Через двести-триста лет жизнь на Земле будет невообразимо прекрасной, изумительной» (А. П. Чехов)).

В четвертой группе – фигуры, использование которых позволяет установить контакт с партнером по общению (коммуникативные):

➤ **Фигура умаления (мейозис)** – заявление об ошибочности взглядов, сожаление о допущенных промахах, снимающее категоричность в абсолютной правоте своей позиции и возбуждающее симпатии слушателей («*Мы так далеки от того, чтобы знать всё* и все силы природы, и различные способы их действия, что было бы недостойно философа отрицать явления лишь потому, что они необъяснимы при современных состояниях наших знаний» (Лаплас)).

➤ **Фигура уступки (концессио)** – в ее структуре используются противительные синтаксические конструкции «да..., но»; «вы совершенно правы в..., но существует и другой подход» и под., позволяющие только до определенного момента соглашаться с мнением оппонента и возражать ему, снимая категоричность.

➤ **Одобрение адресата (экзортацио)** – прямое или косвенное выражение хвалы («Людям мудрым, влиятельным и могущественным – таким людям, как вы [судьи], надлежит приступить к врачеванию недугов, от каких государство тяжелей всего страдает» (Цицерон); «Как честные и мыслящие люди, вы не допустите такого исхода дела. Посему я со спокойной душой заканчиваю свою речь!» (Т. Драйзер)).

➤ **Заявления** – делаются по ключевым вопросам с целью заверить оппонента в лояльности («Мы всегда об этом помним»).

➤ **Вспомогательные фразы** – используются для мягкого введения собственного мнения («Если вы хотите услышать мое мнение...»).

➤ **Предупреждение возражений** – позволяет снять замечания до того, как они высказаны, тем самым сняв намечающуюся конфронтацию по острому положению («Отведем заранее возможные возражения»).

5. Этический аспект в анализе процесса аргументации и ее практическом использовании просматривается в соблюдении участниками делового общения определенных правил, не допускающих обращение к неэтичным приемам.

Ситуация любого из видов делового общения может оказаться непродуктивной или перерасти в конфликтную, если один из участников или обе стороны используют некорректные приемы. Такие приемы называются **уловками**. Знание подобных приемов позволяет вовремя повернуть рассмотрение спорного положения в конструктивное русло и избежать манипулирования собой в целях оппонента. Различные виды уловок известны со времен Античности и широко были введены в риторическую практику софистами. Аристотель в своем риторическом труде также дает описание некоторых манипулятивных приемов. Свой вклад в разработку теории уловок внесли исследователи в различных областях знания: С. П. Поварнин, П. Мицич, Е. А. Доценко, Н. Мельник, В. Н. Панкратов, Ю. В. Щербатых, П. И. Юнацкевич и другие. В. Н. Панкратов, обобщив опыт предшественников и современные работы по логике, риторике и психологии, выделяет три группы уловок: организационно-процедурные, психологические и логические [Панкратов, 1996, 2000].

Организационно-процедурные уловки находятся в арсенале организатора переговорного процесса или ведущего дискуссии. Они сориентированы на умышленное столкновение противоположных взглядов участников дискуссии с целью накалить атмосферу, что ведет к срыву обсуждения, либо на сведение переговоров к заведомо неприемлемому для оппонента варианту обсуждения и разрешения проблемы.

➤ **Установление «рамки»**. Суть уловки – в изначальном предоставлении слова тем, чье мнение известно, импонирует окружающим и способно сформировать у окружающих определенную установку на восприятие какой-либо идеи.

➤ **Запрет на повторное обсуждение**. Уловка удаётся, когда принятые решения фиксируются жестко и сознательно не допускается их изменение, даже при поступлении новых, заслуживающих внимания данных, способных повлиять на выработку окончательного решения.

➤ **Приостановка обсуждения на желаемом варианте**. Означает прекращение обсуждения важной проблемы на выступлении, отражающем наиболее желательную позицию. В этом случае идеи последнего выступления способны сильнее сформировать нужную психологическую установку на восприятие необходимой информации.

➤ **Нарушение регламента**. Это тот случай, когда одних выступающих жестко ограничивают в регламенте, других нет. Аналогичны ограничения и в

характере высказываний: одним прощают «резкости» в адрес оппонента, другим подчеркнуто делают замечание.

➤ **Накал атмосферы спора.** Уловка подразумевает предоставление слова агрессивно настроенным оппонентам, допускающим взаимные оскорбления, которые пресекаются лишь для видимости, в результате чего атмосфера обсуждения накаляется до критической.

➤ **Перерыв в обсуждении** – объявляется в ключевой момент дискуссии, когда может быть выработано крайне неудобное и неприемлемое решение.

➤ **«Выпускание пара» на второстепенных вопросах** – такая модель обсуждения, когда сначала сознательно длительно обсуждают незначительные, второстепенные вопросы, а затем, когда многие устали от дискуссии или находятся под впечатлением предыдущей словесно-эмоциональной перепалки, выносят на обсуждение тот вопрос, который хотят обсудить без усиленной критики.

Существует множество уловок организационно-процедурного характера: «игнорирование поступивших предложений», «неожиданная смена повестки дня обсуждения» и др.

Психологические уловки – это запрещенные в нравственном отношении приемы спора, дискуссии, полемики и других видов делового общения, которые основаны на психологическом воздействии на собеседника с целью ввести оппонента в состояние раздражения или растерянности, сыграть на его чувствах.

➤ **Отказ от давления на партнера** – суть в том, чтобы отвести от себя возможные подозрения только в личной заинтересованности (используются суждения типа: «Вы считаете, что это нужно (выгодно) исключительно мне?»; «Может быть, Вы думаете, что я Вас уговариваю? Так Вы ошибаетесь!»).

➤ **Недосказанность** используется как намек на то, что в данном случае можно сказать гораздо больше, но это не делается по каким-то особым мотивам (можно использовать фразы: «Вы же догадываетесь, что я хочу сказать...»; «... мы с вами прекрасно понимаем, что за этим стоит (кроется)» и под.).

➤ **Обвинение в нереалистичности идей, некомпетентности или предвзятом отношении**, то есть высказывание о том, что все, о чем говорит партнер, хорошо лишь в теории, но неприемлемо на практике; преследует исключительно его личную выгоду. Уловка призвана заставить партнера оправдываться, искать доводы против высказанного обвинения, уходя от главной проблемы дискуссии («Ну разве же с финансовой точки зрения это не отъявленная глупость? Нечего сказать, подходящий момент, чтобы требовать погашения совершенно законной ссуды!» (Т. Драйзер); «Вы говорите так, потому что это Вам выгодно, а на самом деле думаете иначе»).

➤ **Ложный стыд.** Обращения типа: «Вам, конечно, известно, что...»; «Как человек образованный Вы, конечно, не можете не знать...» и под. приводят оппонента в состояние «ложного стыда», не позволяя ему нанести ущерб своему имиджу и открыто признаться в незнании тех вещей, о которых говорят. Усугублением этой уловки будет использование упрека: «Как, Вы этого не читали?», «Разве Вы не знакомы с этими данными?» с последующим «Тогда нам не о чем с Вами говорить».

➤ *Демонстрация обиды.* Уловка направлена на срыв спора, поскольку высказывания типа «Вы за кого нас, собственно, принимаете?», «Не слишком ли много Вы на себя берете?» ясно демонстрируют партнеру, что противоположная сторона не может продолжать дискуссию, так как испытывает чувство явной неудовлетворенности, а главное, обиды за некоторые непродуманные действия со стороны оппонента.

Логические уловки построены на сознательном нарушении законов и правил формальной логики или на их умелом использовании в целях манипуляции недостаточно осведомленным оппонентом.

➤ *Неопределенность тезиса.* Суть уловки в том, чтобы нечетко и неопределенно сформулировать основной свой тезис, это и позволит инициатору уловки интерпретировать высказанную мысль по-разному (нарушение закона тождества).

➤ *Ложный силлогизм.* В таком умозаключении, построенном по модели простого категорического силлогизма, заключение в котором получается из двух категорических суждений, нарушено соответствие между посылками и заключением (Дж. Фаулз в «Аристосе» приводит пример ложного силлогизма: «Счастье связано с привилегиями, привилегии – это зло, следовательно, счастье – это зло»).

➤ *Несоблюдение закона достаточного основания* – когда доводы, суждения, аргументы верны, но недостаточны. Всякая истинная мысль должна быть достаточно обоснована аргументами, а не только правильно построена по законам тождества, исключенного третьего и непротиворечия.

➤ *Круг в доказательстве.* Уловка призвана доказать мысль с помощью ее же самой («...зависть уничтожает счастье, которое уничтожает зависть» Дж. Фаулз).

➤ *Замена отношений причины-следствия отношениями временной последовательности.* Рассуждения заведомо строятся на логической ошибке: «после этого – значит вследствие этого».

➤ *Неправомерные аналогии.* Характерная особенность этой уловки в том, чтобы использовать в доказательстве аналогии, абсолютно несоразмерные с рассматриваемыми. (Примером может служить известный рассказ Плутарха о том, как однажды один римлянин, разводясь с женой, после выслушивания порицаний друзей, которые твердили ему: «Зачем ты это делаешь? Разве она не целомудренна? Или не хороша собой? Или бесплодна?», выставил вперед ногу, обутую в башмак, и спросил: «Разве он не хорош? Или он стоптан? Но кто из вас знает, где он жмет мне ногу?».)

Особое место занимают **уловки, суть которых состоит в использовании определенных языковых средств и собственно риторических приемов, негативно воздействующих на психику человека.** Выделим их.

➤ *Использование непонятной терминологии.* Уловка близка уловке, вызывающей ложный стыд. С одной стороны, при ее использовании создается впечатление весомости приводимых доводов. С другой стороны, она провоцирует противоположную реакцию в виде раздражения и/или ухода в психологическую защиту. Уловка удается, если собеседник либо стесняется

переспросить о чем-то, либо делает вид, что понял, о чем идет речь, и принял приводимые доводы.

➤ *Провокационный вопрос.* Неправильно поставленный вопрос умышленно используется с целью запутать отвечающего. В качестве примера такой уловки можно привести древнегреческий софистический вопрос: «Продолжаешь ли ты бить своего отца?». Признанием будет являться как утвердительный, так и отрицательный ответ на него.

➤ *Обвинение в подозрительности.* Оппоненту приписывают мысли, которые сразу же опровергаются, что позволяет снять его возможные возражения или негативную реакцию. («Вы вот что хотели сказать: поглядите только, он всех считает ниже себя, он – олицетворенное высокомерие, он никого не признает. Но вы ошибаетесь» (К. Гамсун)).

➤ *Ироничный подход.* Когда спор по каким-то причинам невыгоден, сорвать обсуждение проблемы можно с помощью употребления ироничного высказывания (например, «Извините, но Вы говорите вещи, которые выше моего понимания»). Этот прием может и преднамеренно искажать смысл высказываний оппонента, преподнося их как забавные, неумные и странные (например, «Вы тут такого наговорили...»). Если данное метасообщение «прочитано» верно тем, против кого направлена уловка, то он начинает испытывать чувство неудовлетворенности высказанным и, пытаясь защищаться, объяснить свою позицию, допускает ошибки.

➤ *Вызов на откровенность.* Акцент делается на особую доверительность общения, которую демонстрируют с помощью фраз, подобных следующей: «Я могу строго между нами сказать...», «Я Вам сейчас откровенно (честно) скажу...». Как правило, такие обороты речи повышают внимание к тому, что будет сказано инициатором уловки, и впоследствии побуждают партнера ответить в том же ключе.

➤ *Мнимое непонимание.* Используя приемы слушания-перифразирования (формулируются мысли партнера своими словами, но уже с искажением информации: «Другими словами, Вы считаете...»; «По Вашему мнению...») и слушания-резюмирования (фразы типа «Итак, насколько я понял, основная Ваша мысль сводится к тому, что...»; «Обобщая то, что Вы сказали...»), можно сознательно изменить смысл высказанных партнером идей.

➤ *Лестные обороты речи.* Особенность уловки в том, чтобы, используя лесть, намекнуть оппоненту, как много он может выиграть или, напротив, проиграть, если будет упорствовать в своей несогласии («Как человек умный, Вы не можете не видеть, что...»).

Лесть или комплимент имеют довольно большое воздействие на психику человека. Но если комплимент способен оказать на собеседника положительное влияние, что может смягчить его позицию и вызвать желание пойти на уступки, то лесть у умного собеседника может спровоцировать обратную реакцию. (1. Лесть прямолинейна, проста, однозначна, подразумевает чрезмерное преувеличение или приписывание положительных качеств личности, которых нет. 2. Комплимент же предполагает разночтение, размышление, в ходе которого человек сам домысливает суть высказанного, тонкий комплимент лишь

опосредованно, намеком, указывает на наличие у человека определенных достоинств. (Более подробно об искусстве комплимента см. в книгах В. Н. Панкратова).

Так, известный всем Остап Бендер в романе И. Ильфа и Е. Петрова «Двенадцать стульев» довольно ловко получает ордера на стулья у бывшего служащего Старкомхоза гражданина Коробейникова, не заплатив ему при этом обещанных 70 рублей, используя лесть:

«– Ого! – сказал восхищенный Остап. – Полный архив на дому!

<...> Остап восторженно смотрел на старика.

– Дивная канцелярия, – сказал он, – полная механизация. Вы прямо герой труда!

Польщенный архивариус стал вводить гостя в детали любимого дела. <...>

– Ну, – сказал Остап, – вам памятник нужно нерукотворный воздвигнуть.

Однако ближе к делу. Например, буква В. <...>

– Ну, пока, – сказал он, сощурясь, – я вас, кажется, сильно беспокоил. Не смею больше обременять своим присутствием. Вашу руку, *правитель канцелярии*.

Ошеломленный архивариус вяло пожал поданную ему руку.

– Пока, – повторил Остап. Он двинулся к выходу.

Коробейников ничего не понял. Он даже посмотрел на стол, не оставил ли гость денег там, но и на столе денег не было. <...>».

➤ *Раздражение оппонента*, то есть выведение его из состояния психического равновесия насмешками, обвинениями, упреками, оскорбительными замечаниями и другими способами до тех пор, пока собеседник не будет раздражен и не сделает при этом ошибочное, невыгодное для его позиции заявление. Это всегда перевод спора на личности, примером чего может служить финал разговора Ивана Ивановича и Ивана Никифоровича, результатом которого стала длительная ссора приятелей:

«– Вы, Иван Никифорович, разносились так с своим ружьем, как дурень с писанною торбою, – сказал Иван Иванович с досадою, потому что действительно начинал уже сердиться. – А вы, Иван Иванович, *настоящий гусак*» (Н. В. Гоголь).

➤ *Полуправда*. Смешивание лжи и достоверной информации; одностороннее освещение фактов; неточная и расплывчатая формулировка обсуждаемых положений; ссылки на источники с оговоркой типа «Не помню, кто сказал...».

➤ *Ложь*. Этот прием имеет целью скрыть реальное положение дел и донести до своего партнера ложную информацию, которая может быть представлена в виде фальшивых документов, ссылок на источники или эксперименты, которых никто не проводил.

➤ *Метод кнута и пряника*. Замысел уловки проявляется в задаваемых оппоненту проблемно-риторических вопросах типа «Что для Вас более предпочтительно – возражать или не пострадать?» (примером может послужить высказывание одного из героев романа М. Пьюзо «Крестный отец» о том, что

добрым словом и пистолетом можно сделать гораздо больше, чем просто добрым словом).

➤ *Многовопросье.* В одном вопросе оппоненту задается несколько разных и мало совместимых вопросов. Дальше поступают в зависимости от ответов: или обвиняют в непонимании сути проблемы, или в том, что оппонент уходит от ответа.

Накануне серьезной деловой встречи стороны могут открыто договориться не прибегать к использованию в отношении друг друга уловок. Если данное соглашение нарушается, нейтрализовать уловку можно, раскрыв ее суть. Данный способ будет эффективным, когда удастся подробно объяснить окружающим цель ее применения в той или иной ситуации. В данном случае должен сработать принцип «умному достаточно»: разоблаченный инициатор уловки, осознавая, что его игра раскрыта, редко идет на повторное использование непозволительных приемов.

Вопросы для самоконтроля

1. Какова логическая структура доказательства? Какие разновидности аргументов Вы знаете?

2. Назовите и охарактеризуйте тактические приемы аргументации.

3. В чем заключается риторический аспект процесса аргументации? Охарактеризуйте структурно-композиционный состав аргументирования.

4. Дайте определение элокуции. Каким принципам должен отвечать выбор средств словесного выражения в деловом общении?

5. Охарактеризуйте риторические тропы. Покажите, как они могут использоваться в деловой речи.

6. Охарактеризуйте фигуры речи по группам, приведите собственные примеры их использования в деловом общении.

7. В чем заключается этический аспект аргументации? Дайте определение уловки.

8. Какие основные группы уловок Вы знаете? Каковы общие цели уловок в каждой из групп?

9. Какова цель уловок «Приостановка обсуждения на желаемом варианте», «Перерыв в обсуждении», «Выпускание пара» на несущественных вопросах», «Откровенность заявления»?

10. К какой группе относятся уловки «Ссылка на авторитет», «Двойная бухгалтерия», «Формирование первичной установки», «Неопределенность тезиса»?

11. Какую реакцию может вызвать у оппонента применение уловок «Использование непонятных слов и терминов», «Принижение иронией», «Обвинение в утопичности идей», «Лесть или комплимент», «Навешивание ярлыков», «Видимая поддержка»?

12. Раскройте содержание основных логических ошибок.

13. Какие общие правила нейтрализации уловок Вам известны?

Лекция 8

Коммуникативное сотрудничество в деловом общении

1. *Коммуникативные постулаты.*
2. *Слушание в деловом общении.*
3. *Правила конструктивной критики.*
4. *Принципы разрешения конфликтных ситуаций.*
5. *Роль невербальных средств в деловом общении*

1. Для эффективного делового общения необходимо сотрудничество сторон, в нем участвующих. Необходимость установления обратной связи между партнерами в ситуациях делового общения диктуется требованиями точного определения говорящим нужного слушающему количества и характера сообщаемой информации, отслеживания реакций собеседника. **Коммуникативные постулаты** – это скрытые закономерности речевого общения, определяющие его успешность [Культура русской речи, 2003: 495].

Различные закономерности общения описывались еще в античной риторике, наиболее полная современная классификация постулатов принадлежит логике Х. Грайсу, который ввел в науку и сам термин «постулаты речевого общения». Общий принцип взаимодействия участников общения по Х. Грайсу, звучит следующим образом: «Твой коммуникативный вклад на данном шаге диалога должен быть таким, как того требует совместно принятая цель (направление этого диалога)». Опираясь на общий принцип, Грайс выделяет частные постулаты речевого общения, которые группирует по четырем категориям И. Канта: качество, количество, отношение и способ.

К *категории количества* относятся следующие постулаты: «Твое высказывание должно содержать не меньше информации, чем требуется для текущих целей диалога»; «Твое высказывание не должно содержать больше информации, чем требуется».

Категория качества включает общий постулат: «Старайся, чтобы твое высказывание было истинным», а также два частных постулата: «Не говори того, что считаешь ложным», «Не говори того, для чего у тебя нет достаточных оснований».

Категория отношения включает один постулат: «Не отклоняйся от темы».

К *категории способа* относится общий постулат: «Выражайся ясно», который реализуется в четырех частных постулатах: «Избегай непонятных выражений», «Избегай неоднозначности», «Будь краток (избегай ненужного многословия)», «Будь организован».

Наряду с перечисленными, существуют и другие постулаты: эстетические и этические. Так, Р. Лакофф, современная американская исследовательница в области социолингвистики, пришла к выводу, что гармоничное взаимодействие общающихся может быть достигнуто благодаря соблюдению этических норм процесса коммуникации. Важным является при этом учет говорящим

воздействия своего речевого поведения на слушающего, то есть реализация принципа ответственности за свое речевое поведение, которое заключается в следовании правилам: 1) выслушай собеседника; 2) будь дружелюбен; 3) не навязывайся. Эти правила способствуют достижению сотрудничества между участниками коммуникации [Михальская, 2011].

2. Слушание, по мнению психологов, является важнейшим аспектом акта коммуникации. Специалистами установлено, что примерно половину рабочего времени человек проводит в процессе слушания.

В деловом общении умение слушать позволяет понимать, что стоит за высказыванием партнера, лучше воспринимать новые идеи, преодолевать проблемы межличностного общения, повышать степень доверия собеседника к себе, способствует совместной эффективной деятельности.

Итак, необходимо учиться хорошо слушать, чтобы получать информацию из общения, чтобы вызывать у окружающих людей хорошее отношение к себе. Психологи называют **нерефлексивный** и **рефлексивный** стили профессионального слушания, позволяющие говорящему при активной помощи слушающего яснее высказаться, а слушающему – лучше понять смысл сказанного [Панкратов, 2000: 77–78].

Более простым является **нерефлексивный стиль слушания**. Он реализуется через прием подачи позитивного сигнала, предполагающий слушание с выражением лица и жестикуляцией, показывающими открытость, расположение, искреннее и полное внимание к собеседнику, целенаправленное молчание.

Внешне прием подачи позитивного сигнала реализуется с помощью следующих сигналов обратной связи:

а) нейтральных реплик, адресованных оппоненту, типа «Да, верно»; «Это точно» и т. п., которые стимулируют говорящего;

б) уточнений, то есть просьбы дать необходимые пояснения или повторить что-либо неясное («Уточните, пожалуйста...»; «Не могли бы Вы привести пример?») и под.).

Рефлексивный стиль слушания позволяет возвращать говорящему (с помощью сигналов обратной связи) получаемую информацию. Он осуществляется через слушание-перефразирование и слушание-резюмирование.

Слушание-перефразирование показывает собеседнику, что он услышан и понят. Реализовать на практике этот прием можно использованием словесных формул: «Другими словами, Вы считаете, что...»; «По Вашему мнению...»; «Итак, Вы полагаете...» и под., которые помогают сформулировать мысли партнера своими словами, повторить суть его сообщения, чтобы он оценил, правильно ли его поняли.

Используя прием слушания-резюмирования, мы подаем собеседнику сигнал, что воспринимаем его сообщение полностью, без потерь информации, не выбирая только то, что хотели услышать. Передать услышанную информацию партнеру можно с помощью следующих словесных формул: «Обобщая то, что Вы сказали...»; «Итак, если я правильно понял, Ваша основная мысль сводится

к тому, что...», которые вводят краткий повтор сказанного или объединяют мысли собеседника в единое смысловое поле.

3. Каждый человек имеет некое представление о себе, более или менее адекватное, так называемый «образ себя». Нормальные люди формируют его в первую очередь на основании совокупности оценок и реакций на свое поведение со стороны окружающих. Самооценка складывается в результате непрерывной обратной связи с окружением. Вполне естественно, что каждый более всего дорожит всем положительным в своем собственном образе и возможность изменения представления о себе в худшую сторону в ситуациях оценки воспринимается как ситуация угрожающая, стрессовая. При получении отрицательной оценки приходится соответственно менять привычное представление о себе, что довольно трудно и болезненно. Стресс, возникающий в процессе коммуникации, может закрепиться и привести к функциональным расстройствам нервной системы (неврозам), поэтому очень важно знать, во-первых, наиболее распространенные разновидности страха потерять свое «Я» и причины, вызывающие это чувство в общении, а во-вторых, способы его преодоления.

Одной из разновидностей является страх быть неверно понятым, причинами которого могут быть дефекты речи, робость, различные комплексы, например неуверенности, ненавязчивости и под. С таким человеком необходимо быть предельно деликатным: ему требуются положительные оценки, поощрительные знаки (словесные и невербальные); уточнения следует допускать только в конкретной и корректной форме.

Другая довольно распространенная разновидность – страх неверно понять обсуждаемый вопрос и оказаться в неловком положении, который может быть вызван недостаточной подготовленностью человека, уровнем его знаний, опыта, состоянием его здоровья, особенностями темперамента (замедленными реакциями) и др. В таком случае для повышения эффективности общения и преодоления чувства скованности следует детально описать тему, решаемые вопросы, четко структурировать обсуждение, подводя итоги на каждом этапе, использовать простые термины и понятия.

Возможность снижения самооценки для человека, таким образом, связана с ситуациями **критической оценки** его в процессе коммуникации, которые в деловом общении, тем не менее, невозможно исключить. Критика поэтому должна быть аргументированной и конструктивной, построенной на знании правил в использовании различных критических оценок. Основные правила конструктивной критики базируются на корректном и доброжелательном отношении к личности собеседника и формулируются следующим образом.

❖ Помогите критикуемому сохранить «свое лицо». Часто собеседник не соглашается с нами только потому, что признание неправоты внутренне интерпретируется им как потеря собственного реноме, авторитета, самоуважения, утрата своей индивидуальности.

❖ Не критикуйте при свидетелях.

❖ Дайте возможность объясниться тому, кого критикуете.

- ❖ Критикуйте поступки, а не человека, приводя очевидные факты.
- ❖ В любом случае должен сохраняться ровный тон. В ситуации, когда нужно убедить человека, повышение тона голоса, крик дают обратный результат: человек «уходит в защиту».
- ❖ Прежде чем критиковать, следует найти, за что похвалить. Это достаточно эффективный прием, поскольку сопоставление хорошего и плохого делает позицию критикующего более взвешенной и терпимой.
- ❖ Критика ни в коем случае не должна унижать достоинство другого человека и приводить к конфронтации, которая не просто снижает эффективность делового общения, но исключает возможность коммуникативного сотрудничества.

4. Отсутствие обратной связи может спровоцировать коммуникативный конфликт, который делает трудно преодолимыми барьеры общения. Причиной его может стать слишком жесткая позиция, отсутствие гибкости в тактике, взаимопонимания и др.

Конфликт (лат. conflictus – столкновение) является формой выражения противоречия. В теории конфликтов (конфликтологии) такое взаимодействие субъектов анализируется и описывается с точки зрения столкновения взаимоисключающих ценностей, целей, интересов, явного или скрытого соперничества его участников [Курбатов, 1995].

Одной из важных задач эффективного делового общения, таким образом, является умение продуктивно разрешать конфликтные ситуации, которые невозможно полностью исключить в процессе коммуникации.

Для того чтобы конструктивно решать проблемы подобного рода, необходимо провести анализ.

➤ Изучить, насколько это возможно, мотивы, цели, способности, особенности характера, профессиональную компетентность всех участников конфликта.

➤ Изучить существовавшие до конфликтных ситуаций межличностные отношения участников конфликта.

➤ Определить истинную причину возникновения конфликта (нарушение законов, прав, невыполнение обязанностей; несоблюдение норм делового и неформального общения; необъективная оценка труда, поведения отдельных групп и лиц; психологическая несовместимость, предвзятая негативная установка, характерологические недостатки отдельных людей; нарушение нравственных норм; принципиальные расхождения в идейных взглядах, убеждениях; оскорбление национальных чувств, ущемление национальных прав и возможностей и др.).

При разрешении конфликта следует руководствоваться следующими **принципами**.

➤ Не поступай по отношению к другим так, как ты не хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе. Это правило известно еще со времен Конфуция и в этике отразилось как категорический императив.

➤ Не стоит акцентировать внимание только на недостатках противника, нужно отыскать положительные качества и поступки, так как людям важно ощущать свою значимость.

➤ Разрешая тот или иной конфликт, стремитесь к конкретизации целей, которые Вы для себя ставите: они должны быть реальными.

➤ Для разрешения конфликтной ситуации можно использовать фразы, снимающие противоречия: «Я готов признать, что я не прав (могу ошибаться)»; «Мы с Вами, я уверен, сможем прийти к компромиссу...»; «Вы затронули такую сторону проблемы, которую я, честно говоря, упустил из виду» и под.

➤ Если возникает конфликт, то не стоит поддаваться эмоциям, нужно дать себе время на анализ ситуации.

➤ Анализируя конфликтную ситуацию, следует отвлечься от самого факта конфликта и искать его причину, кроме того, стоит мысленно представить все позитивные и негативные варианты развития конфликта.

➤ Конфликт нужно доводить до логического конца, чтобы не перевести его в скрытую форму, таящую неприятные сюрпризы.

Отрицательные эмоции (гнев, агрессия, раздражение) отнимают много психических сил, затрудняют или делают невозможным эффективное деловое общение, мешают созданию положительного делового имиджа. Рассмотрим приемы, позволяющие нейтрализовать последствия отрицательных эмоций в процессе общения.

Технические приемы устранения или снижения силы отрицательных эмоций.

➤ Всегда разделять человека и проблему, сосредоточившись на последней (т. е. переключиться с эмоционального уровня на рациональный).

➤ Представить на своем месте другого человека и его поведение или «посмотреть на себя со стороны».

➤ «Отгородиться» от оппонента воображаемой стеклянной стеной (видеть, но не слышать); выбрать какую-то деталь в одежде или внешнем виде человека, сосредоточиться на ней, задать не относящийся к делу вопрос по поводу этой детали, чтобы сбить с мысли оппонента.

➤ Улыбнуться или изобразить улыбку, вспомнить что-нибудь смешное.

5. Установлению подлинного коммуникативного сотрудничества способствует владение всем арсеналом невербальных средств общения, сопровождающих собственно речь.

Язык жестов, язык слов и внутренний мир человека взаимосвязаны. Умение видеть это, оценивать и использовать в коммуникативной практике – важная составляющая процесса делового общения. Процесс коммуникации в большей степени вербализуется, однако прочтение невербального поведения собеседника способствует достижению взаимопонимания в общении. Уточним, что входит в экспрессивное поведение. Мимика, связанная с движением лицевых мышц. Позы и жесты, выражающиеся в движениях рук, головы, корпуса, во всей человеческой пантомимике. Интонация голоса, темп, тембр и громкость, походка, двигательные и пространственные характеристики.

Отслеживание всего этого в общении может много сказать о внутреннем мире человека, о его настроениях и их смене, глубине переживаний, эмоциональном фоне, целях и намерениях. Но во избежание ошибок оценка должна производиться не по отдельно взятым элементам экспрессивного поведения, а по всему комплексу движений.

Обратимся к общим характеристикам **лицевых экспрессий**. Это прежде всего движения глаз, направленность взгляда, «контакт глаз». Взгляд человека почти не поддается тренировке и поэтому наиболее адекватно выражает эмоционально-психическое состояние партнера. Схема нормально организованного правши: глаза бегают – слушает; вниз – внутренний диалог; вверх (вправо) – вспоминает; вверх (влево) – конструирует образы, придумывает; застывший взгляд (расширенный зрачок) – видит, слышит, чувствует. У левши все реакции будут противоположными, что связано с работой полушарий головного мозга.

Психологические исследования показывают, что обмен взглядами в общении, время, на которое задерживается взгляд на партнере, могут довольно точно охарактеризовать суть коммуникации. Исчезновение зрительного контакта может свидетельствовать о том, что собеседник обдумывает важную мысль, готовится к принятию решения. Быстрые, короткие, повторяющиеся взгляды – сигнал к установлению контакта. Стремление избежать взгляда – один из признаков затруднений и барьеров в общении. Пристальный, неподвижный взгляд тоже может свидетельствовать о возникших трудностях.

Язык жестов – самый древний способ достижения взаимопонимания. В различные исторические эпохи и у разных народов были свои общепринятые способы жестикуляции.

Виды жестов выделяются на основании их функций.

К *коммуникативным* жестам относят те, которые заменяют речь. Это жесты приветствия, выражения доверия, обращения внимания, угрозы, оскорбления и т. д. Такие жесты обычно понятны вне речевого контекста и имеют собственное значение.

Другая группа жестов – *описательно-изобразительные*. Их смысл понятен только при словесном сопровождении, например, жест, характеризующий размер предмета в рассказе.

Третья группа жестов – движения рук, которые *выражают отношение к людям или состояние человека* (ирония, неудовольствие, насмешка, растерянность и др.).

Особая группа – это жесты-прикосновения (похлопывания, рукопожатие, соединение рук в «замок», потирание кончика носа и т. д.). Большинство жестов-прикосновений выполняют следующие функции в процессе коммуникации:

- во-первых, они формируют и уточняют представления о пространственном отношении тел: дистанции, расстоянии, расположении и т. п.;
- во-вторых, служат дополнительным средством выражения эмоционального состояния (одобрение, поддержка, согласие, несогласие, защита);

- в-третьих, помогают справиться с эмоциональным волнением и служат самоконтролю своего собственного состояния;
- в-четвертых, квалифицируют статусно-ролевые отношения, степень близости, доверительности общающихся.

Понимание языка жестов должно быть связано с осмыслением психических состояний человека, влияющих на их интенсивность, ритмичность и т. д. Неуверенность, волнение, чувство тревоги, озабоченности сопровождаются хаотическими движениями рук, использованием какого-либо предмета (постукивание карандашом, снятие и надевание очков, неосознанные манипуляции с прической у женщин и т. д.).

Жесты как элемент экспрессивного репертуара человека прямо связаны с позами. Позу характеризует определенное положение частей тела человека: головы, плеч, корпуса, ног, рук. Взаимосвязь всех частей тела человека и создает соответствующую позу.

Эмоциональное состояние человека проявляется и в мимике лица, и в особенностях голоса (тембре, тоне, громкости, звучании). Голос как выражение экспрессии тоже соответствует особенностям эмоциональных состояний. «Металлический» голос говорит об энергии, твердости, решительности. Приторно-мягкий голос может свидетельствовать о неискренности. Монотонный голос часто означает скованность, зажатость. Психологическая практика говорит о том, что неравномерность в ритме показывает, что основное настроение неустойчивое, зависимое от эмоций, с трудом поддающееся самоконтролю. Слишком строгое, цикличное, «правильное» говорение характеризует волю, самодисциплину, любовь к порядку, педантичность.

Понимание психического состояния собеседника с целью достижения взаимодействия является очень важным в деловом общении.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем суть принципа коммуникативного сотрудничества? Дайте определение коммуникативного постулата.
2. Назовите и охарактеризуйте постулаты речевого общения по Х. Грайсу.
3. Какие правила гармоничного общения предлагает Р. Лакофф?
4. Опишите стили профессионального слушания.
5. Каковы правила конструктивной критики?
6. Охарактеризуйте причины коммуникативных конфликтов. Каковы схема анализа конфликта и принципы его разрешения?
7. В чем выражается понимание экспрессивного поведения?
8. Опишите известные Вам группы жестов. Приведите примеры жестов из каждой группы.

Лекция 9

Письменная деловая речь

1. Из истории становления делового стиля русского литературного языка.

2. Лингвистические и неязыковые особенности официально-делового стиля речи.

3. Структура и содержание документов официально-делового стиля речи.

4. Оформление документов в типовых ситуациях делового общения.

1. Зарождение русской официально-деловой речи происходит в X в., в эпоху Киевской Руси, когда начинают в письменном виде оформляться договоры между Киевской Русью и Византией. В текст Повести временных лет летописцем Нестором включены 4 договора русских с греками, отнесенных к деятельности русских князей – Олега под годами 907, 912, Игоря – 945 и Святослава – 972. Текстуально отражены только последние три договора, которые являются ценнейшими свидетельствами в области как отечественной истории, так и истории русского языка. Договоры представляют интереснейший материал о взаимоотношениях двух государств: так, находим статьи о судопроизводстве, о помощи при кораблекрушении, о выкупе пленных, о военной службе русских у греков, о военной помощи, о посольстве русских в Царьград, о правах их торговли там и др. Договор Византии с великим князем Игорем 945 г. содержит указание на другую разновидность письменных документов: устанавливается порядок удостоверения личности купцов, приезжающих в Византию, – они должны были привозить от русского князя грамоту, в которой он должен был сообщать «яко послахъ корабль селико, и от тѣхъ да увѣмы и мы, оже съ миромъ приходять. Аще ли безъ грамоты придуть, и преданы будут намъ, да держимъ и хранимъ, дондеже возвѣстимъ князю вашему». В договоре Византии с князем Олегом есть упоминание еще об одном древнем виде письменных записей – духовных завещаниях (предусматривается случай, когда кто-нибудь из русских умирает в Византии, «не урядивъ своего имѣнья», не завещав его никому; в этом случае имущество должно возвратиться к близким родственникам на Русь). Русская Правда – древнейший памятник деловой письменности – имела широкое распространение на Руси как запись действующего права с XI вплоть до нач. XVIII в., времени реформ Петра I. Она дошла до нас в огромном количестве списков в составе юридических сборников, носящих название «Мѣрило Праведное», кормчих книгах, в летописях – Первой Новгородской и Софийской. Представлен памятник в трех редакциях: краткой, пространной и сокращенной; если краткая редакция (XI в.) содержит законодательные установления, охраняющие права князя и его двора, в пространной (к. XII или нач. XIII в.) –

привилегии княжеского двора распространяются на боярство. Сокращенная редакция была последним этапом в истории текста Русской Правды. В ней отразились новые социальные и правовые установления XIV или нач. XV в. – институты и нормы судебного процесса московского права.

В Московской Руси деловой язык употреблялся в сфере деловых отношений: использовался в приказах (учреждениях, ведавших определенной отраслью управления или отдельной территорией (Посольский приказ, Сибирский приказ). В течение XV–XVII вв. он использовался в деловых жанрах письменной речи. Среди памятников деловой письменности важное значение имеют пергаменные грамоты. Эти государственные и частные юридические документы посвящались вопросам внешней и внутренней политики (например, грамоты отношений Великого Новгорода с Западом или князьями, которых Великий Новгород приглашал на княжение). Сохранились многочисленные купчие, бессудные, духовные, дарственные грамоты, завещания, документы, закрепляющие торговые сделки, написанные на пергамене и бересте.

Деловой язык был близок разговорному языку жителей Московской Руси, но обладал своими сложившимися нормами в области как отбора речевых средств выражения, так и структурно-содержательной стороны документов.

2. Официально-деловой стиль относится к числу книжных стилей русского литературного языка, имеет устную и письменную формы, обслуживает сферу официальных и деловых отношений граждан и государства: отношения между государственной властью и населением, между странами, между предприятиями, учреждениями, организациями, между личностью и обществом. Функциональными особенностями языковых единиц, использующихся в этой сфере, является их должностное значение. Особенности деловой речи воплощаются в законодательном и канцелярском подстилях, различающихся более личным характером выражения и большей конкретностью последнего, а также в жанрах.

Основными стилистическими чертами официально-деловой речи являются следующие: точность, однозначность выражения мыслей, безличность (за исключением отдельных жанров: заявлений, докладных, объяснительных), бесстрастность, стандартизированность.

Задача утверждения, констатации исключает обращение в деловых высказываниях к повествованию и описанию. Поскольку процесс аргументации как таковой предшествует составлению текстов официально-делового стиля, им не свойствен и такой тип изложения, как рассуждение. Они подчинены задаче регламентировать, устанавливая, что находит отражение в речевой структуре деловых высказываний.

Языковые особенности официально-делового стиля.

На лексическом уровне для него характерно употребление устойчивых оборотов (шаблонов: в истекшем году, наложить штраф, принять административные меры, объявить благодарность, поставить в известность, погасить задолженность, в установленном порядке и др.); использование специальной терминологии (поставщик, рекламация, неявка, отвод и др.).

Предписующе-долженствующий характер деловых высказываний ярко проявляется в области морфологии: инфинитив, формы настоящего (настоящее предписания) и будущего (будущее условное) времени глагола выражают императивность (устранить, принять, командировать, зачислить, наниматель отвечает..., ... сумма выплачивается, если в течение года наступит...). Глаголы несовершенного вида характерны для текстов всеобщего назначения (законов, уставов и под.), совершенного вида – для текстов с более узким и конкретным содержанием (протоколов заседаний, актов, распоряжений, договоров и под.). Деловой стиль отличает высокая частотность существительных. Употребительными являются собирательные существительные (граждане, служащие и др.), отглагольные существительные (выяснение условий, установление контроля и др.). Именной характер деловой речи проявляется в использовании отыменных предлогов и союзов (вследствие того что, ввиду того что, в связи с тем что, соответственно, согласно). Краткие прилагательные имеют модальную окраску (обязан, необходим, обязателен и др.).

На синтаксическом уровне деловая речь требует различных уточнений, чему способствует использование однородных членов, обособленных определений и обстоятельств, выраженных причастными и деепричастными оборотами. Наиболее частотны предложения с условными придаточными из сложноподчиненных [Кожина, 1977: 173–177].

3. Словосочетание *письменная деловая речь* нередко используется как синоним термина *официально-деловой стиль* применительно к языку документов. **Документы** – это письменные тексты, имеющие юридическую (правовую) силу: закон, приказ, характеристика и др. Слово «документ» (лат. documentum – свидетельство, доказательство) вошло в русский язык в Петровскую эпоху и в современном русском языке применительно к деловой сфере взаимоотношений людей имеет следующие значения: 1) деловая бумага, служащая доказательством чего-либо, подтверждающая право на что-либо; 2) письменное удостоверение, подтверждающее личность предьявителя.

Служебные документы должны следовать общим требованиям:

- достоверности и объективности;
- точности, исключающей разночтения при восприятии текста;
- краткости при составлении формулировок;
- стандартности в отборе языковых средств и при изложении типовых ситуаций делового общения;
- соответствия нормам делового этикета.

Составление и оформление документов должно следовать правилам, изложенным в Единой государственной системе делопроизводства (ЕГСД).

Служебные документы различаются:

По грифу (по степени доступности содержащейся в них информации):

- открытого пользования (доступа);
- ограниченного доступа;
- конфиденциального характера.

По срокам исполнения:

- срочные;
- второстепенные;
- итоговые;
- периодические.

По содержанию и назначению:

- руководящие документы;
- отчетные документы;
- справочные документы;
- планирующие;
- документы контроля.

По объему:

- большие;
- средние;
- малые.

По первичности происхождения:

- оригинал (первый экземпляр);
- копия (второй и последующие экземпляры).

По виду содержащейся информации:

- текстовые;
- графические;
- статистические;
- комбинированные.

Виды документов в зависимости от ситуации делового общения и компетенции учреждения можно разделить на организационно-распорядительные, информационно-справочные и частные деловые бумаги.

■ К первой группе относятся постановления, законы, приказы, положения, уставы.

■ Во вторую входят акты, отчеты, планы, протоколы, справки, служебные письма, докладные записки и др.

■ Третья группа включает заявления, расписки, доверенности, автобиографии, счета, характеристики и др.

Форма документов разных видов унифицирована. Многие из них состоят из отдельных частей – **реквизитов**, набор которых зависит от вида и назначения документа.

Приведем обязательный общий перечень реквизитов.

Адресат (наименование учреждения в форме именительного падежа; указание должности лица в форме дательного падежа; фамилия, имя, отчество лица в форме дательного падежа).

Адресант (наименование отправителя документа).

Наименование документа (пишется в центре строки с прописной буквы на любом виде документа, кроме служебного письма, без точки).

Дата (записывается арабскими цифрами из шести знаков: число, месяц, год, например, 22.10.02 г.).

Подпись.

В тексте документа обычно выделяются две смысловые части: в одной излагаются причины, основания и цели составления документа, во второй – выводы, предложения, просьбы, распоряжения, рекомендации. Для облегчения восприятия информации рекомендуется начинать документ с изложения существа вопроса: просьбы, предложения и т. п., а затем подтверждать его обоснованиями. Некоторые документы – письмо, приказ, заявление имеют одну часть.

По степени стандартизации и унификации документы неоднородны. В одних единообразной является только форма, а содержание допускает варианты по отраженной в них информации. Такие документы имеют частный характер, ограниченную область применения и кратковременное значение. Другие должны сохранять единообразие и по форме, и по содержанию, например дипломы, аттестаты об окончании учебных заведений, паспорта и др. Эти документы имеют массовое распространение и рассчитаны на длительный период действия из-за важности содержания и назначения.

4. Рассмотрим виды документов, которые каждому человеку приходится наиболее часто составлять в типовых ситуациях делового общения: при поисках работы и при оформлении на работу, сообщении информации в рамках деловых взаимоотношений и их координирование.

Жанр резюме в последнее время получил широкое распространение в деловой сфере: без этого документа невозможно представить устройство на работу во многих фирмах. Как сделать так, чтобы именно Ваша биография не затерялась в пачке соискательских заявок и чтобы, ознакомившись с ней, потенциальные работодатели почувствовали желание с Вами встретиться? Как убедить возможного руководителя в своей профессиональной компетенции, создать представление о себе как о человеке необходимом? Пошагово рассмотрим процесс составления резюме:

1. Нужно продумать графическое оформление: весь текст в целом должен легко восприниматься зрительно. Шапка-клише свидетельствует о знакомстве автора с профессиональным делопроизводством, что является несомненным плюсом (Вверху листа справа даются следующие сведения: ФИО, домашний адрес, телефон и, если есть, факс, электронный адрес.)

2. Затем пишется точный адрес фирмы, ФИО того, кто отвечает в фирме за подбор кадров (лучше заранее позвонить и узнать эти сведения и обращаться конкретно к нему). Обращение должно выноситься в отдельную строку.

3. Обозначается прямая мотивировка: по какой именно причине Вы заинтересованы данным объявлением и почему претендуете на это место. Это может быть упоминание о том, что Вас привлекают новые возможности для профессионального роста и т. п.

4. Дается информация о себе (профессиональных достижениях, разносторонних способностях). Начало должно иметь активную форму, но при этом важно соблюдать чувство меры, не выглядеть слишком самонадеянным (например, «Вам нужен квалифицированный специалист (в ... области), и я полагаю, что вполне соответствую списку опубликованных Вами требований»

или «Я с интересом прочитал Ваше объявление и считаю...»). Недопустимо использовать условное наклонение («быть может, подошел бы...»).

5. Оговариваются сроки, когда Вы сможете приступить к работе, завершив дела на предшествующем месте: нормальный срок – около двух месяцев. Точное время и более короткие сроки для перехода оговариваются при собеседовании, если в Вас окажутся заинтересованы.

6. Резюме – это официальный документ, поэтому все обращения должны быть формальными, в конце документа достаточно написать «С уважением...».

7. В резюме может даваться и дополнительная информация. Ее обозначение должно быть сдержанным, с нейтральным заголовком типа «адрес постоянного проживания», «специализированное обучение», «дополнительные сведения». Перечисления мест работы лучше давать вообще без заголовка. Правильно свою трудовую биографию представлять не в хронологической ее последовательности, а наоборот – от нынешнего к прошлому.

8. Если в трудовой биографии, которая представляется сжато и по существу, имеются большие перерывы, обязательно нужно их кратко объяснить (служба в армии, пребывание за границей и т. п.). Кроме того, эксперты советуют указать основные свои награды, поощрения, изобретения, патенты, публикации (лучше выбрать три-четыре самых, с Вашей точки зрения, существенных достижения).

9. Необязательно говорить о семейном положении, родителях, братьях и сестрах. Важно зарекомендовать себя независимой, самодостаточной личностью. Информацию об увлечениях также не стоит включать в резюме.

10. До процедуры собеседования обычно достаточно представления только резюме с фотографией. Полный же комплект документов, необходимый для собеседования, включает собственно резюме с Вашей фотографией, краткую биографию, выписки из трудовой книжки, а также копии документов, подтверждающих Ваши успехи в профессиональной деятельности: академических дипломов, статей, патентов и т. п.

11. Фотография может быть как черно-белой, так и цветной, но выглядеть на ней Вы должны удачно. Оптимальный размер – фотография на общегражданский паспорт.

12. Если Вы устраиваетесь в серьезную компанию, то пересылка резюме по факсу или по почте – ненадежное и долговременное дело. Лучше будет переслать его с курьером или отнести документы лично.

13. Интернет значительно упрощает жизнь и в сфере делопроизводства. Если компания размещает объявления о вакансии в виртуальном пространстве, Вы имеете право упростить процедуру своего представления, помня о следующих требованиях.

- Если Вы высылаете документы с курьером, по факсу или по почте, не забудьте уведомить об этом компанию электронным письмом.

- Позвоните по указанному телефону и выясните, в какой форме они хотели бы получить Ваше резюме: устроит ли их электронное письмо или все же нужен факс или распечатка.

- Свой почтовый ящик можно завести быстро и бесплатно на различных сайтах.
- В теме письма укажите «Трудоустройство».
- Разбивайте резюме на абзацы. Сплошной текст читается плохо и кажется утомительным.

Оформление на работу предусматривает наличие минимально пакета документов, в который входят заверенные копии аттестата зрелости, дипломов об образовании (средних и высших учебных заведений, кандидата наук и др.), автобиография, заявление от поступающего.

Автобиография – документ, содержание которого должно отражать социально значимые сведения из жизни автора: год и место рождения; образование; место учебы (какое образовательное учреждение и в каком году окончил), работы; местожительство; семейное положение. В деловой автобиографии приняты стандартизированное начало, хронологическая последовательность в изложении основных событий жизни. Каждый новый блок информации начинается с определения временного интервала события и выделяется графически абзацем.

(«Я, Зинина Надежда Викторовна, родилась 27.11.70 г. в г. Нижний Новгород в семье служащих.

В 1988 г. окончила среднюю школу № 22 и в этом же году поступила в Нижегородский государственный университет на филологический факультет.

В 1993 г. окончила его и получила диплом с отличием по специальности «Русский язык и литература». В этом же году начала работать в должности ассистента кафедры русской литературы названного университета. В 1998 г. защитила кандидатскую диссертацию. По настоящее время работаю в названном учебном заведении и являюсь доцентом кафедры русской литературы.

Проживаю по адресу: пр. Гагарина, д. 68, кв. 85. Замужем, имею сына.»).

Заявление – документ, содержащий просьбу о чем-либо (например: Прошу принять меня на работу (кем) (с какого числа по какое).

В ситуациях обмена рабочей информацией необходимы следующие **виды деловых бумаг**.

Доверенность – документ, дающий кому-либо право действовать от имени лица, его выдавшего.

Докладная записка – документ, адресованный руководителю учреждения, фирмы, информирующий о каком-либо факте, событии, о сложившейся ситуации, о выполненной работе.

Инструкция – документ, содержащий указания, правила, устанавливающий порядок и способ осуществления чего-либо.

Объяснительная записка – 1. Документ, разъясняющий содержание отдельных положений основного документа. 2. Документ, объясняющий причины какого-либо факта, события, поступка.

Отчет – документ, содержащий сведения о выполнении какого-либо задания, представляемый вышестоящему должностному лицу или инстанции.

Постановление – 1. Правовой акт, принимаемый высшими и некоторыми центральными органами коллегиального управления в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач. 2. Документ, отражающий результаты деятельности коллегиальных органов управления.

Решение – то же, что *постановление* во 2-м значении.

Приказ – документ, содержащий официальное распоряжение органа власти, руководителя учреждения.

Протокол – документ, фиксирующий ход обсуждения и принятия решений на собраниях, заседаниях коллегиальных органов управления.

Расписка – документ, подтверждающий получение чего-либо.

Справка – документ, содержащий краткие сведения, данные о ком-, чем-либо.

Характеристика – документ, содержащий отзыв, заключение о чьей-либо служебной, общественной и т. п. деятельности, о деловых качествах кого-либо.

Служебное письмо – это обобщенное наименование различных по содержанию документов, являющихся средством общения между учреждениями и официальными лицами. Служебные письма могут быть инициативными (благодарственное, запрос, приглашение, рекомендация, сопроводительное и др.) и ответными (ответ на запрос, извещение, подтверждение, отказ и др.).

В деловых письмах разных видов употребляются закрепленные **речевые клише**: просим сделать; мы рады (что сделать); (кто) имеет честь сообщить; с сожалением сообщаем, ... (что); извещаем (уведомляем, информируем) (о чем); нам приятно (что сделать); мы готовы (согласны) представить Вам (что); предьявляем Вам (что); высылаем (направляем) Вам (что); обращаемся к Вам с просьбой; мы будем весьма признательны (благодарны) Вам, если...; выражаем благодарность (признательность), удовлетворение (по поводу); подтверждаем получение; мы получили Ваше...; соглашаясь с Вашим предложением, сообщаем...; в связи с Вашей просьбой направляем; доводим до Вашего сведения; одобряем Вашу инициативу; ставим Вас в известность; гарантируем (что); просим (приглашаем) принять участие (в чем); мы можем рекомендовать Вам и др.

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение официально-делового стиля русского литературного языка. Охарактеризуйте его подстили.

2. Что Вам известно об истории формирования официально-делового стиля?

3. Каковы экстралингвистические и языковые особенности официально-делового стиля?

4. Опишите жанры деловых документов по их назначению. На какие группы они делятся?

5. Расскажите о видах служебной документации.

6. Сформулируйте основные нормы служебного этикета.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Вопросы и задания к теме 1

1. Когда и где возникла риторика как наука и учебная дисциплина?
2. Как связаны демократия и возникновение риторики?
3. Каков риторический идеал софистов?
4. Что Вам известно о риторической деятельности античных ораторов?
5. Основные требования риторического идеала Платона (Сократа) и Аристотеля.
6. Охарактеризуйте риторическую практику Древней Руси. Каков русский риторический идеал?
7. Почему в судьбе русской риторики во II половине XIX в. наступил кризис? В чем он проявился?
8. Какова судьба риторики как учебной дисциплины в России XIX–XX вв.?
9. Сравните традиционное определение риторики с современным. В чем разница?
10. Чем отличаются частные риторики от общей? Какую из них Вы считаете самой важной для себя?
11. Какие современные дисциплины восходят к классической риторике, «вышли» из нее? Каков характер неориторики как синтеза различных наук?
12. Создайте текст аргументирующей речи (2 мин) по поводу высказывания Плутарха: *«Искусство речи – как бы второе тело, орудие, незаменимое для мужа, который не намерен прозябать в ничтожестве и бездельи».*

При изучении темы 1 студенты выполняют индивидуальные задания.

Подготовить индивидуальные сообщения (доклады, рефераты).

Темы для докладов (рефератов).

1. Софисты – первые учителя риторики.
2. Риторическая деятельность Аристотеля.
3. Политическая и риторическая деятельность Демосфена.
4. Риторическая деятельность Цицерона.
5. Просветительская деятельность Феофана Прокоповича.
6. История создания первого русского учебника риторики М. В. Ломоносова «Краткое руководство к красноречию...».
7. Отражение риторического идеала Сократа в «Диалогах» Платона.
8. Основные положения трактата Аристотеля «Риторика».
9. Учение о «цветах красноречия» в древнеримских риторических сочинениях.
10. Сочинения Цицерона о риторике: «Оратор», «Об ораторе», «Брут».
11. «Риторические наставления» Квинтилиана.

12. Отражение русского риторического идеала в фольклоре и древнерусских произведениях.

Вопросы и задания к теме 2

1. Дайте современное определение деловой риторики. Каков объект ее изучения?

2. Назовите цель и задачи дисциплины «Культура делового общения» как учебного предмета.

3. Назовите логические операции мышления, приведите собственные примеры их реализации в речевом общении.

4. Как связаны анализ, синтез, сопоставление, обобщение, абстрагирование с логическими формами изложения мыслей в речи?

5. Опишите законы логики, дайте собственные примеры их отражения в речи.

6. Определите, по какому образцу рассуждения – дедуктивному или индуктивному – строится изложение мыслей в предложенных ниже текстах.

I. *«Я зазнал этого человека в 1865 году, когда Дудышкин напечатал в «Отечественных записках» одну его статью, которая в публике многим понравилась и привлекла автору благорасположение обоих редакторов, то есть Ст. Сем. Дудышкина и А. А. Краевского. Писателю назначили плату по восемьдесят рублей „за статью“, и это его повело к худу: он был совершенно счастлив и до того увлекся литературным успехом, что стал пренебрегать своими служебными обязанностями. Служба у него по специальности была довольно сносная, и хотя она оплачивалась не щедро, а все-таки она обеспечивала его вернее, чем литература. Но с этих пор он службою не дорожил, а занятиям литературою предавался с неудержимой страстью. К деньгам вообще он был не только не жаден, но даже почти равнодушен и в употреблении их безрасчетлив. К тому же он был очень нетребователен и спартански прост в своих привычках. Как ни есть и где ни жить – это было для него все равно, лишь бы только у него не была отнята возможность высказывать то, о чем он думал и что признавал за нужное и полезное для общества. Каков бы он ни был в литературе, но по характеру это был настоящий литератор, которому, кроме того, что делается в литературе, все трын-трава. И его нельзя было ни отманить, ни отбить от литературы, хотя бы ему при ней пришлось умереть с голода. Такие люди тогда между писателями встречались не в редкость: некоторые из них так верили в высокое значение своего литературного призвания, что не считали за важное потерпеть ради идеи не только лишения, но даже и муки... Вдобавок к этому настроению писателя его осенило еще другое искушение: к нему начали писать сочувственные письма разные незнакомки, и женские письма расшевелили в нем влюбчивость и фантазии. Словом, успех совсем вскружил ему голову, а дамские письма даже начали портить его характер и мешали ему исполнять все его*

обязанности – служебные, литературные и супружеские, так как писатель, на его несчастье, тогда уже был женат, и супруга у него была с характером».

(Н. С. Лесков. Дама и Фефёла. (Из литературных воспоминаний)).

II. *«Ольга Алексеевна, о которой сейчас будет речь, родилась в 1900 году в богатой, беспечной, дворянской семье. Бледная девочка в белой матроске, с косым пробором в каштановых волосах и такими веселыми глазами, что все целовали в глаза, она с детства слыла красавицей: чистота профиля, выражение сложенных губ, шелковистость косы, доходившей до спинной впадинки, – все это и в самом деле было очаровательно».*

(В. Набоков. Красавица).

7. Создайте речь (2 мин) по теме «Речь как носитель этических категорий» на примере русских пословиц.

8. Задание в группах на инсценирование «судебного заседания» (подготовить аргументацию: обвинение / оправдание для какого-либо одного человеческого качества).

9. Как связаны неориторика и лингвистическая прагматика?

10. Охарактеризуйте элементы речевого события. Приведите собственный пример.

11. Дайте определение термина «дискурс» в лингвистике и риторике.

12. Дайте определение речевого акта. Приведите примеры соотношения видов речевых актов и типов дискурса.

13. Какое сообщение называется прямым, а какое – косвенным? Приведите собственные примеры.

14. Опишите риторические формы метасообщений. Приведите собственные примеры.

Вопросы и задания к теме 3

1. Что называется видом (жанром) делового общения?

2. Охарактеризуйте свойства речевых жанров, приводя собственные примеры.

3. В чем принципиальное отличие деловой беседы от других ее форм (дружеской, светской)?

4. Каковы цель и структура делового разговора?

5. Назовите правила корректного ведения делового телефонного разговора.

6. В чем состоят отличия разных видов и моделей обсуждения?

7. Назовите и охарактеризуйте разновидности многосторонних переговоров.

8. Какие требования важно соблюдать при ведении торгов?

9. Какова специфика спора как жанра речевого общения?

10. Определите цель и структуру различных видов обоснования спорного положения (дискуссии, диспута, полемики, дебатов, прений).

11. Прочитайте фрагмент «Повести о том, как поссорился Иван Иванович с Иваном Никифоровичем» Н. В. Гоголя и проанализируйте сцену спора героев с точки зрения отраженных в ней концептуальных и композиционных характеристик спора как разновидности делового общения.

«<...> – Что это вы, Иван Никифорович, платье развешиваете? – наконец сказал Иван Иванович.

– Да, прекрасное, почти новое платье загноила проклятая баба. Теперь проветриваю; сукно тонкое, превосходное, только вывороти – и можно снова носить.

– Мне там понравилась одна вещица, Иван Никифорович.

– Какая?

– Скажите, пожалуйста, на что вам это ружье, что выставлено выветривать вместе с платьем? – Тут Иван Иванович поднес табаку. – Смею ли просить об одолжении?

– Ничего. Одолжайтесь! Я понюхаю своего! – При этом Иван Никифорович пощупал вокруг себя и достал рожок. – Вот глупая баба, так она и ружье туда же повесила! Хороший табак жид делает в Сорочинцах. Я не знаю, что он кладет туда, а такое душистое! На канупер немножко похоже. Вот возьмите, разжуйте немножко во рту. Не правда ли, похоже на канупер? Возьмите, одолжайтесь!

– Скажите, пожалуйста, Иван Никифорович, я все насчет ружья: что вы будете с ним делать? Ведь оно вам не нужно.

– Как же не нужно? А случится стрелять?

– Господь с вами, Иван Никифорович, когда же вы будете стрелять? Разве по втором пришествии. Вы, сколько я знаю и другие запомнят, ни одной еще качки не убили, да и ваша натура не так уже господом богом устроена, чтоб стрелять. Вы имеете осанку и фигуру важную. Как же вам таскаться по болотам, когда ваше платье, которое не во всякой речи прилично назвать по имени, проветривается и теперь еще, что же тогда? Нет, вам нужно иметь покой, отдохновение. (Иван Иванович, как упомянуто выше, необыкновенно живописно говорил, когда нужно было убеждать кого. Как он говорил! Боже, как он говорил!) Да, так вам нужны приличные поступки. Послушайте, отдайте его мне!

– Как можно! Это ружье дорогое. Таких ружьев теперь не сыщете нигде. Я, еще как собирался в милицию, купил его у турчина. А теперь было бы так вдруг и отдать его! Как можно? Это вещь необходимая.

– На что же она необходима?

– Как на что? А когда нападут на дом разбойники... Еще бы не необходимая. Слава тебе господи! Теперь я спокоен и не боюсь никого. А отчего? Оттого, что я знаю, что у меня стоит в коморе ружье.

– Хорошее ружье! Да у него, Иван Никифорович, замок испорчен

– Что ж, что испорчен? Можно починить. Нужно только смазать конопляным маслом, чтоб не ржавел.

– Из ваших слов, Иван Никифорович, я никак не вижу дружественного ко мне расположения. Вы ничего не хотите сделать для меня в знак приязни.

– Как же это вы говорите, Иван Иванович, что я вам не оказываю никакой приязни? Как вам не совестно! Ваши волы пасутся на моей степи, и я ни разу не занимал их. Когда едете в Полтаву, всегда просите у меня повозки, и что ж? Разве я отказал когда? Ребятишки ваши перелезают чрез плетень в мой двор и играют с моими собаками – я ничего не говорю: пусть себе играют, лишь бы ничего не трогали! Пусть себе играют!

– Когда не хотите подарить, так, пожалуй, поменяемся.

– Что ж вы дадите мне за него? – При этом Иван Никифорович облокотился на руку и поглядел на Ивана Ивановича.

– Я вам дам за него бурюю свинью, ту самую, что я откормил в сажу. Славная свинья! Увидите, если на следующий год она не наведет вам поросят.

– Я не знаю, как вы, Иван Иванович, можете это говорить. На что мне свинья ваша? Разве черту поминки делать.

– Опять! Без черта таки нельзя обойтись! Грех вам, ей-богу, грех, Иван Никифорович!

– Да как же вы, в самом деле, Иван Иванович, даете за ружье черт знает что такое: свинью!

– Отчего же она – черт знает что такое, Иван Никифорович?

– Как же, вы бы сами посудили хорошенько. Это таки ружье, вещь известная; а то – черт знает что такое: свинья! Если бы не вы говорили, я бы мог это принять в обидную для себя сторону.

– Что ж нехорошего заметили вы в свинье?

– За кого же, в самом деле, вы принимаете меня? Чтоб я свинью...

– Садитесь, садитесь! Не буду уже... Пусть вам остается ваше ружье, пускай себе сгниет и перержавеет, стоя в углу в коморе, – не хочу больше говорить о нем.

После этого последовало молчание. <...>

– Слушайте, Иван Никифорович. Я вам дам кроме свиньи еще два мешка овса, ведь овса вы не сеяли. Этот год все равно вам нужно будет покупать овес.

– Ей богу, Иван Иванович, с вами говорить нужно, гороху наевшись.... Где видано, чтобы кто ружье променял на два мешка овса? Небось бекеши своей не поставите.

– Но вы позабыли, Иван Никифорович, что я и свинью еще даю вам.

– Как! Два мешка овса и свинью за ружье?

– Да что ж, разве мало?

– За ружье?

– Конечно, за ружье.

– Два мешка за ружье?

– Два мешка не пустых, а с овсом; а свинью позабыли?

– Поцелуйтесь с своею свиньею, а коли не хотите, так с чертом!

– О! вас зацепи только! Увидите: нашпигуют вам на том свете язык горячими иголками за такие богомерзкие слова. После разговору с вами нужно и лицо и руки умыть, и самому окуриться.

– Позвольте, Иван Иванович; ружье вещь благородная, самая любопытная забава, притом и украшение в комнате приятное...

– Вы, Иван Никифорович, разносились так с своим ружьем, как дурень с писаною торбою, – сказал Иван Иванович с досадою, потому что действительно начинал уже сердиться.

А вы, Иван Иванович, настоящий гусак. <...>»

(Н. В. Гоголь. Повесть о том, как поссорился Иван Иванович с Иваном Никифоровичем).

12. Определите, к какой разновидности разрешения спорного положения можно отнести диалог, произошедший между Е. Базаровым и Павлом Петровичем Кирсановым в романе И. С. Тургенева «Отцы и дети» и почему (гл. 10).

13. Определите жанры делового общения, представленные в данных ниже текстах, и охарактеризуйте их.

I. «<...> – Мне нужен мавзолей! – заявляет фрау Нибур. – Только мавзолей, и ничего другого.

– Хорошо, – отвечаю я. – Будет мавзолей.

<...> Вот уже две недели, как я веду с ней переговоры относительно памятника на могилу булочника и с каждым днем все лучше отношусь к покойнику. <...>

– У вас же на выставке нет ни одного мавзолея, – язвительно замечает фрау Нибур.

– Мавзолеев на выставке и не может быть, – заявляю я. – Их делают по определенной мерке, как бальные платья для королев. У нас есть несколько рисунков мавзолеев, но, может быть, для вашего придется сделать особый.

– Конечно! Это должно быть что-то выдающееся. Не то я пойду к Хольману и Клотцу.

– Надеюсь, вы там уже побывали. Если наши клиенты сначала посещают наших конкурентов, мы это только приветствуем. Ведь в мавзолее самое главное – качество выполнения.

Мне отлично известно. Что она уже давно побывала у Хольмана и Клотца – их разъездной агент Оскар-плакса сообщил мне. <...>

– Покажите мне ваши рисунки! – приказывает фрау Нибур с видом герцогини.

Рисунков у нас нет, но я приношу ей несколько проектов памятников павшим воинам. Это весьма эффектные сооружения в полтора метра высотой, нарисованные углем и цветными мелками, для большей красоты дан и фон «с настроением».

– Лев, – говорит фрау Нибур, – он был как лев, но лев, который прыгает, а не умирает.

– Что вы скажете насчет скачущего коня? – спрашиваю я. – Наш скульптор несколько лет назад получил за такой памятник переходящую премию берлинского района Теплиц.

Она отрицательно качает головой.

– Орел... – говорит она задумчиво.

– Настоящий мавзолей должен быть своего рода часовней, – замечаю я. – Разноцветные стекла, как в церкви, мраморный саркофаг с бронзовыми лавровым венком, мраморная скамья для вас, чтобы отдохнуть и помолиться, а вокруг – цветы, кипарисы, усыпанные гравием дорожки, чаша с водой для наших пернатых певцов, ограда из низеньких колонок с бронзовыми цепями, тяжелая кованая дверца с монограммой, семейным гербом или цеховым знаком булочников...

Фрау Нибур слушает так, словно это Мориц Розенталь играет ноктюрн Шопена.

– Все это очень хорошо, – отвечает она, помолчав. – Но нет ли у вас чего-нибудь оригинального?

Я смотрю на нее с досадой и удивлением. В ответ она холодно смотрит на меня, как вечный прообраз клиента с набитым кошельком.

– Оригинальные памятники, конечно, есть, – отвечаю я мягко и язвительно.

– Такие, как, например, на Кампо-Санто в Генуе. Наш скульптор проработал там несколько лет. Один из шедевров этого кладбища сделан им – фигура плачущей женщины, склоненная над гробом, на заднем плане воскресший покойник, которого ангел уводит на небо. При этом ангел повернул голову, он смотрит вниз, на землю, и свободной рукой благословляет скорбящую вдову. Все это из белого каррарского мрамора, у ангела крылья сложены или расправлены.

– Очень мило. А что есть еще?

– Нередко изображают и профессию почившего. Можно было бы, например, сделать скульптуру пекаря, замешивающего тесто. За его спиной стоит смерть и прикасается к его плечу. Смерть можно изобразить с косой или без нее, закутанную в саван или нагую, то есть в данном случае – скелет. Это для скульптора очень сложная задача, особенно из-за ребер, которые нужно высекать каждое в отдельности, и притом с большой осторожностью, чтобы они не сломались.

Фрау Нибур молчит, словно она ожидала большего.

– Можно к этому, конечно, прибавить и семью, – продолжаю я. – Близкие стоят рядом и молятся или в ужасе отстраняют смерть. Эти памятники стоят миллиарды, а работать над ними приходится год или два. Для такого заказа необходим большой аванс и выплата по частям.

Меня вдруг охватывает страх: а что, если она примет одно из моих предложений? Самое большее, на что способен Курт Бах, это сделать перекошенного ангела; на что-нибудь другое его мастерства едва ли хватит. Но, в крайнем случае, мы могли бы заказать скульптуры и в другом месте.

– А еще? – беспощадно продолжает допрос фрау Нибур.

Я обдумываю, рассказать ли этому безжалостному дьяволу о надгробии в виде саркофага, крышка которого слегка сдвинута, и из него высовывается рука

скелета, но решаю этого не делать. Мы в слишком неравном положении: она – покупатель, я – продавец, она может меня изводить. Я – нет, а вдруг она что-нибудь да купит.

– Пока я больше ничего не могу предложить.

Фрау Нибур ждет еще несколько мгновений.

– Если у вас, кроме этого, ничего нет, я буду вынуждена обратиться к Хольману и Клотцу.

Вдова смотрит на меня своими черными, как у жука, глазами. Траурную вуаль она приподняла и откинула на шляпу. Она ждет, что я теперь устрою ей дикую сцену, но я ничего не устраиваю.

– Вы этим только доставите нам удовольствие, – холодно заявляю я. – Наш принцип – привлекать конкурентов, чтобы все видели, какими богатыми возможностями располагает наша фирма. <...>.

(Э. М. Ремарк. Черный обелиск. Гл. IX)

II. «Г у р м ы ж с к а я. Садись, Иван Петрович!

В о с ь м и б р а т о в (*садясь*). Петр, садись!

Петр садится.

Изволили присылать, сударыня?

Г у р м ы ж с к а я. Да, мне очень нужно тебя видеть. Принес ты деньги?

В о с ь м и б р а т о в. Нет, сударыня, признаться сказать, не захватил. Коли нужно, так прикажите, я завтра же занесу.

Г у р м ы ж с к а я. Пожалуйста! Ты водочки не хочешь ли?

В о с ь м и б р а т о в. Увольте! Нам без благовремени... тоже... ведь люди, все одно.

Г у р м ы ж с к а я. Ты уж все принеси, как у нас уговор был.

В о с ь м и б р а т о в. Слушаю-с.

Г у р м ы ж с к а я. Кажется, полторы тысячи. (*Роясь в ящике.*) Где записка? Неужели я ее выронила? Не найду никак.

В о с ь м и б р а т о в. Поищите, сударыня, хорошенько.

Г у р м ы ж с к а я. Но, во всяком случае, мне этих денег мало. Не купишь ли у меня еще участок лесу?

В о с ь м и б р а т о в. Да что б уж вам весь его продать. Куда вам беречь-то!.. Ведь с лесом, сударыня, поверите ли, только грех один; крестьянишки воруют – судись с ними. Лес подле города, всякий беглый, всякий бродяга пристанище имеет, ну и для прислуги тоже, для женского пола... Потому как у них грибной интерес и насчет ягоды, а выходит совсем напротив.

Г у р м ы ж с к а я. Нет, я весь теперь не продам; что за имение без леса! Некрасиво. Может быть, со временем... а ты купи этот участок, что ближе к городу.

В о с ь м и б р а т о в. Хошь я теперь и не при деньгах, а отчего ж не купить, коли сходно продавать будете. А я было, признаться, к вам насчет другого товару.

Г у р м ы ж с к а я. Не понимаю.

В о с ь м и б р а т о в. Сродственницу имеете, девицу, небогатую...

Г у р м ы ж с к а я. Так что же?

В о с ь м и б р а т о в. Видел ее, что ли, где или здесь как встретил мой парнишка.

Петр встает.

Г у р м ы ж с к а я. Он?

В о с ь м и б р а т о в. Петр-с. Парень овца, я вам скажу. По глупости его и по малодушеству и приглянулась-с. Ну, конечно, мы с ним дорогого не стоим, а если б бог дал доброму делу быть, дали бы вы тысячки на четыре лесу на разживу ему, с нас бы и довольно. Он бы и поперился с вашей легкой руки, и жить пошел.

Г у р м ы ж с к а я. Я очень благодарна вам; но, друзья мои, извините! У нее уже есть жених, у меня в доме живет. Может быть, в городе говорят вздор какой-нибудь, так вы знайте, это ее жених.

В о с ь м и б р а т о в (*Петру*). Слышишь ты? А ты лезешь! Только отца в дураки ставишь. погоди ж ты у меня!

Г у р м ы ж с к а я. Вы не подумайте, что я гнушаюсь вами. Для нее твой сын партия даже завидная. Если у ней теперь жених дворянин, так это по особенной милости, а она совсем его не стоит.

В о с ь м и б р а т о в. Понимаем-с.

Г у р м ы ж с к а я. Это дело решенное, и кончим разговор о нем. Поговорим о лесе. Купи, Иван Петрович!

В о с ь м и б р а т о в. Не при деньгах, не при деньгах-с.

Г у р м ы ж с к а я. Быть не может.

В о с ь м и б р а т о в. Обижать ценой не будете, так можно-с.

Г у р м ы ж с к а я. А сколько бы ты дал за него?

В о с ь м и б р а т о в (*подумав*). Рубликов пятьсот-с вам довольно будет?

Г у р м ы ж с к а я. Что ты, что ты? За тот полторы, а за этот пятьсот; ведь этот больше и лучше.

В о с ь м и б р а т о в. Точно-с. Извините! Это я так маханально, не подумавши; да и не охота с этим делом вязаться теперь. А как ваша цена?

Г у р м ы ж с к а я. Да по крайней мере две тысячи. Мне эту цену давали.

В о с ь м и б р а т о в. Мой совет: отдавайте.

Г у р м ы ж с к а я. Да я не хотела тебя обидеть.

В о с ь м и б р а т о в. На этом очень вам благодарны; только я вам вот что скажу: хлопот не стоит.

Г у р м ы ж с к а я. Иван Петрович, стыдно! Я сирота. Мое дело женское. Сироту обидеть грешно. Ты не забывай бога-то!

В о с ь м и б р а т о в. Нам ежели бога забыть, творца нашего милосердного, нам в те поры, сударыня, податься некуда. По тому самому нам без бога нельзя; как одно, значит, у нас прибежище.

Г у р м ы ж с к а я. Ну, то-то же. Ты сам подумай, ведь мне деньги-то на доброе дело. Девушка на возрасте, ума большого не имеет, хочется заживо пристроить. Ну, что хорошего, без присмотру останется без меня; нынче народ знаешь какой! Ты сам отец, так рассудить можешь, у тебя тоже дочь, приятно ли тебе будет...

В о с ь м и б р а т о в. Да ежели она, шельма...

Г у р м ы ж с к а я. Иван Петрович, что за слова! Ты знаешь, я не люблю. Ну, слушай! Только для тебя пятьсот рублей уступаю, отдаю за полторы тысячи.

В о с ь м и б р а т о в. Барыша ничего не будет

Г у р м ы ж с к а я. Ну, уж и говорить не хочу. А тебе стыдно, стыдно.

В о с ь м и б р а т о в. Дорогонько, да уж извольте-с. (*Махнув рукой.*) Так уж, что прежде от вас пользовался.

Г у р м ы ж с к а я. Только мне деньги завтра же нужны.

В о с ь м и б р а т о в. Еще почивать будете, принесем. А вы извольте приготовить записочку, чтобы завтра вам не беспокоиться, что за проданный на сруб лес в таких-то пустошах деньги сполна получили.

Г у р м ы ж с к а я. Значит, ты принесешь ровно три тысячи?

В о с ь м и б р а т о в. Что следовало, то и принесем-с. <...>».

(А. Н. Островский. Лес)

III. «Наконец, когда приобретение вожделенного участка стало для Каупервуда насущной необходимостью, он послал за его владельцем, и тот явился в приятном предвкушении выгодной сделки, сулившей целое состояние.

– Мистер Парди, – непринужденно начал Каупервуд, – вы владеете по ту сторону реки земельным участком, который мне очень нужен. Почему бы вам его не продать? Мне кажется, – нам следует уладить дело полюбовно.

Он с улыбкой смотрел на Парди, а тот исподтишка, по-волчьи озирался вокруг, боясь продешевить, и прикидывал, сколько тут можно содрать. Принадлежавший мистеру Парди земельный участок вместе со зданием и всем инвентарем стоил около двухсот тысяч долларов.

– А зачем мне продавать? – сказал Парди. – Там у меня хороший, крепкий дом. Мне он нужен не меньше, чем вам. Я от него получаю доход.

– Правильно, – отвечал Каупервуд. – Но я готов заплатить вам хорошую цену. Ведь речь идет о предприятии общественного пользования. Туннель насущно необходим населению Западной стороны и даже лично вам, если у вас имеются там земельные участки. На деньги, что я вам уплачу, вы можете приобрести участок значительно больше этого, где-нибудь по соседству или в любом другом районе, и будете получать с него хороший доход. У нас другое положение. Туннель должен пройти именно здесь, иначе я не стал бы тратить время на пререкания с вами.

– Вот то-то и оно, – упрямо отвечал мистер Парди. – Вы начали рыть этот свой туннель, у меня не спросясь, а теперь я должен, видите ли, убираться со своей земли. Да с какой стати мне уступать вам свой участок?

– Я дам вам хорошую цену.

– Сколько же вы дадите?

– А сколько бы вы хотели получить?

Мистер Парди – старая лиса – почесал за ухом.

– Миллион долларов.

– Миллион долларов? – воскликнул Каупервуд. – Не кажется ли вам, мистер Парди, что выхватили через край?

– Нет, не кажется, – невозмутимо отвечал мистер Парди. – Я прошу не больше того, что стоят участок и постройка.

Каупервуд вздохнул.

– Очень жаль, – с расстановкой проговорил он. – Вы слишком запрашиваете, мистер Парди. Если угодно, получайте триста тысяч долларов наличными, и покончим с этим.

– Миллион долларов, – упрямо повторил Парди, уставясь в потолок.

– Что ж, очень жаль, мистер Парди, – повторил Каупервуд. – Но с вами, видно, не столкнешься. Я предлагаю хорошую цену, а вы требуете чего-то несуразного. Подумайте как следует. Мы можем проложить туннель и без вас.

– Миллион долларов, – сказал Парди.

– Ничего не выйдет, мистер Парди. Ваш участок этого не стоит. Зачем вы упрямитесь? Ну хорошо, пусть будет триста двадцать пять тысяч, и я сейчас выпишу вам чек.

– Я не возьму ни пятисот, ни шестисот тысяч долларов, ни сейчас, ни потом. Я знаю свои права, мистер Каупервуд.

– Прекрасно, значит, больше и толковать не о чем, – сказал Каупервуд. – Не хотите продавать, не надо. Быть может, вы еще передумаете».

(Т. Драйзер. Титан. Гл. XXX)

Вопросы и задания к теме 4

1. Какие характеристики должны быть учтены при составлении «портрета личности собеседника» на этапе подготовки к деловой беседе? Почему?

2. Подготовьте аргументирующую речь (2 мин) о самом, на Ваш взгляд, важном качестве личности с учетом Вашей будущей профессии.

3. Прочитайте и проанализируйте приведенные ниже сцены из поэмы Н. В. Гоголя «Мертвые души». Объясните, какие особенности поведения Чичикова в каждом из случаев способствуют реализации его целей, как меняется его поведение в зависимости от партнера по общению.

I. «<...> – Но позвольте спросить вас, – сказал Манилов, – как желаете вы купить крестьян: с землю или просто на вывод, то есть без земли?»

– Нет, я не то, чтобы совершенно крестьян, – сказал Чичиков, – я желаю иметь мертвых...

– Как-с? извините... я несколько туг на ухо, мне послышалось престранное слово...

– Я полагаю приобрести мертвых, которые, впрочем, значились бы по ревизии как живые, – сказал Чичиков.

Манилов выронил тут же чубук с трубкою на пол и как разинул рот, так и остался с разинутым ртом в продолжение нескольких минут. Оба приятеля, рассуждавшие о приятностях дружеской жизни, остались недвижимы, вперя друг в друга глаза, как те портреты, которые вешались в старину один против другого по обеим сторонам зеркала. <...>

– Итак, я бы желал знать, можете ли вы мне таковых, не живых в действительности, но живых относительно законной формы, передать, уступить или как вам заблагорассудится лучше?

Но Манилов так сконфузился и смешался, что только смотрел на него.

– Мне кажется, вы затрудняетесь?.. – заметил Чичиков.

– Я?.. нет, я не то, – сказал Манилов, – но я не могу постичь... извините... я, конечно, не мог получить такого блестящего образования, какое, так сказать, видно во всяком вашем движении; не имею высокого искусства выражаться... Может быть, здесь... в этом, вами сейчас выраженном изъяснении... скрыто другое... Может быть, вы изволили выразиться так для красоты слога?

– Нет, – подхватил Чичиков, – нет, я разумею предмет таков, как есть, то есть души, которые точно уже умерли.

Манилов совершенно растерялся. Он чувствовал, что ему нужно что-то сделать, предложить вопрос, а какой вопрос – черт его знает. Кончил он, наконец, тем, что выпустил опять дым, но только уже не ртом, а чрез носовые ноздри.

– Итак, если нет препятствий, то с богом, можно бы приступить к совершению купчей крепости, – сказал Чичиков.

– Как, на мертвые души купчую?

– А, нет! – сказал Чичиков. – Мы напишем, что они живы, так, как стоит действительно в ревизской сказке. Я привык ни в чем не отступать от гражданских законов; хотя за это и потерпел на службе, но уж извините; обязанность для меня дело священное, закон – я немею перед законом.

Последние слова понравились Манилову, но в толк самого дела он все-таки никак не вник и вместо ответа принялся насасывать свой чубук так сильно, что тот начал, наконец, хрипеть, как фагот. Казалось, как будто он хотел вытянуть из него мнение относительно такого неслыханного обстоятельства; но чубук хрипел и больше ничего.

– Может быть, вы имеете какие-нибудь сомнения?

– О! помилуйте, ничуть. Я не насчет того говорю, чтобы имел какое-нибудь, то есть критическое предосуждение о вас. Но позвольте доложить, не будет ли это предприятие, или, чтоб еще более, так сказать, выразиться, негоция, – так не будет ли эта негоция не соответствующею гражданским постановлениям и дальнейшим видам России.

Здесь Манилов, сделавши некоторое движение головою, посмотрел очень значительно в лицо Чичикова, показав во всех чертах лица своего и в сжатых губах такое глубокое выражение, какого, может быть, и не видано было на человеческом лице, разве только у какого-нибудь слишком умного министра, да и то в минуту самого головоломного дела.

Но Чичиков сказал просто, что подобное предприятие, или негоция, никак не будет не соответствующею гражданским постановлениям и дальнейшим видам России, а чрез минуту потом прибавил, что казна получит даже выгоды, ибо получит законные пошлины.

– Так вы полагаете?

– Я полагаю, что это будет хорошо.

– А, если хорошо, это другое дело: я против этого ничего, – сказал Манилов и совершенно успокоился.

– Теперь остается условиться в цене...

– Как в цене? – сказал опять Манилов и остановился. – Неужели вы полагаете, что я стану брать деньги за души, которые в некотором роде окончили свое существование? Если уж вам пришло этакое, так сказать, фантастическое желание, то с своей стороны я передаю их вам безынтересно и купчую беру на себя.

Великий упрек был бы историку предлагаемых событий, если бы он упустил сказать, что удовольствие одолело гостя после таких слов, произнесенных Маниловым. Как он ни был степенен и рассудителен, но тут чуть не произвел даже скачок по образу козла, что, как известно, производится только в самых сильных порывах радости. Он поворотился так сильно в креслах, что лопнула шерстяная материя, обтягивавшая подушку; сам Манилов посмотрел на него в некотором недоумении. Побужденный признательностью, он наговорил тут же столько благодарностей, что тот смешался, весь покраснел, производил головою отрицательный жест и, наконец, уже выразился, что это сущее ничего, что он, точно, хотел бы доказать чем-нибудь сердечное влечение, магнетизм души, а умершие души в некотором роде совершенная дрянь. <...>».

(Н. В. Гоголь. Мертвые души. Гл. 2)

II. «<...> Чичиков, как уж мы видели, решился вовсе не церемониться и потому, взявши в руки чашку с чаем и вливши туда фруктовой, повел такие речи:

– У вас, матушка, хорошая деревенька. Сколько в ней душ?

– Душ-то в ней, отец мой, без малого восемьдесят, – сказала хозяйка, – да беда, времена плохи; вот и прошлый год был такой неурожай, что боже храни.

– Однако ж мужички на вид дюжие, избенки крепкие. А позвольте узнать фамилию вашу. Я так рассеялся... приехал в ночное время...

– Коробочка, коллежская секретарша.

– Покорнейше благодарю. А имя и отчество?

– Настасья Петровна.

– Настасья Петровна? хорошее имя – Настасья Петровна. У меня тетка родная, сестра моей матери, Настасья Петровна.

– А ваше имя как? – спросила помещица. – Ведь вы, я чай, заседатель?

– Нет, матушка, – отвечал Чичиков усмехнувшись, – чай, не заседатель, а так ездим, по своим делишкам.

– А, так вы покупатель! Как же жаль, право, что я продала мед купцам так дешево, а вот ты бы, отец мой, у меня, верно, его купил.

– А вот меду и не купил бы.

– Что ж другое? Разве пеньку? Да вить и пеньки у меня теперь маловато: полпуда всего.

– Нет, матушка, другого рода товарец: скажите, у вас умирали крестьяне?

– Ох, батюшка, осьмнадцать человек! – сказала старуха вздохнувши. – И умер такой все славный народ, все работники. После того, правда, народилось,

да что в них: все такая мелюзга; а заседатель подъехал – подать, говорит, уплачивать с души. Народ мертвый, а плати, как за живого. На прошлой неделе сгорел у меня кузнец, искусный кузнец и слесарное мастерство знал.

– Разве у вас был пожар, матушка?

– Бог приберег от такой беды, пожар бы еще хуже; сам сгорел, отец мой. Внутри у него как-то загорелось, чересчур выпил, только синий огонек пошел от него, весь истлел, истлел и почернел, как уголь, а такой был преискусный кузнец! и теперь мне выехать не на чем: некому лошадей подковать.

– На все воля божья, матушка! – сказал Чичиков вздохнувши: – против мудрости божией ничего нельзя сказать... Уступите-ка их мне, Настасья Петровна?

– Кого, батюшка?

– Да, вот этих-то всех, что умерли.

– Да как же уступить их?

– Да так просто. Или, пожалуй, продайте. Я вам за них дам деньги.

– Да как же, я, право, в толк-то не возьму? Нешто хочешь ты их откапывать из земли?

– Чичиков увидел, что старухахватила далеко и что необходимо ей нужно растолковать, в чем дело. В немногих словах объяснил он ей, что перевод или покупка будет значиться только на бумаге и души будут прописаны как бы живые.

– Да на что ж они тебе? – сказала старуха, выпучив на него глаза.

– Это уж мое дело.

– Да ведь они ж мертвые.

– Да кто ж говорит, что они живые? Потому-то и в убыток вам, что мертвые: вы за них платите, а теперь я вас избавлю от хлопот и платежа. Понимаете? Да не только избавлю, да еще сверх того дам вам пятнадцать рублей. Ну, теперь ясно?

– Право, не знаю, – произнесла хозяйка с расстановкой. – Ведь я мертвых никогда еще не продавала.

– Еще бы! Это бы скорее походило на диво, если бы вы их кому-нибудь продали. Или вы думаете, что в них есть в самом деле какой-нибудь прок?

– Нет, этого-то я не думаю. Что ж в них за прок? Проку никакого нет. Меня только то и затрудняет, что они уже мертвые.

«...Ну, баба, кажется, крепколобая!». – подумал про себя Чичиков.

– Послушайте, матушка. Да вы рассудите только хорошенько: ведь вы разоряетесь, платите за него подать, как за живого...

– Ох, отец мой, и не говори об этом! – подхватила помещица. – Еще третью неделю внесла больше полторапта. Да заседателя подмаслила.

– Ну, видите, матушка. А теперь примите в соображение только то, что заседателя вам подмасливать больше не нужно, потому что теперь я плачу за них; я, а не вы; я принимаю на себя все повинности. Я совершу даже крепость на свои деньги, понимаете ли вы это?

Старуха задумалась. Она видела, что дело, точно, как будто выгодно, да только уж слишком новое и небывалое; а потому начала сильно побаиваться, чтобы как-нибудь не надул ее этот покупатель; приехал же бог знает откуда, да еще и в ночное время.

– Так что ж, матушка, по рукам, что ли? – говорил Чичиков.

– Право, отец мой, никогда еще не случалось продавать мне покойников. Живых-то я уступила, вот и третьего года протопопу двух девок, по сту рублей каждую; и очень благодарил, такие вышли славные работницы: сами салфетки ткут.

– Ну, да не о живых дело; бог с ними! Я спрашиваю мертвых.

– Право, я боюсь на первых-то порах, чтобы как-нибудь не понести убытку. Может быть, ты, отец мой, меня обманываешь, а они того... они больше как-нибудь стоят.

– Послушайте, матушка... эх, какие вы! что ж они могут стоять? Рассмотрите: ведь это прах. Понимаете ли? это просто прах. Вы возьмите всякую негодную, последнюю вещь, например даже простую тряпку, и тряпке есть цена: ее хоть по крайней мере купят на бумажную фабрику, а ведь это ни на что не нужно. Ну, скажите сами, на что оно нужно?

– Уж это, точно, правда. Уж совсем ни на что не нужно; да ведь меня одно только и останавливает, что ведь они уже мертвые.

«...Эк ее, дубиноголовая какая! – сказал про себя Чичиков, уже начиная выходить из терпения. – Пойди ты сладь с нею! в пот бросила проклятая старуха!»... Тут он, вынувши из кармана платок, начал отирать пот, в самом деле выступивший на лбу. Впрочем, Чичиков напрасно сердился: иной и почтенный, и государственный даже человек, а на деле выходит совершенная Коробочка. Как зарубил что себе в голову, то уж ничем его не пересилишь; сколько ни представляй ему доводов, ясных как день, все отскакивает от него, как резиновый мяч отскакивает от стены. Отерши пот, Чичиков решился попробовать, нельзя ли ее навести на путь какую-нибудь иною стороною.

– Вы, матушка, – сказал он, – или не хотите понимать слов моих, или так нарочно говорите, лишь бы что-нибудь говорить... Я вам даю деньги: пятнадцать рублей ассигнациями. Понимаете ли? Ведь это деньги. Вы их не сыщете на улице. Ну признайтесь, почему продали мед?

– По двенадцати рублей пуд.

– Хватили немножко греха на душу, матушка. По двенадцати не продали.

– Ей-богу, продала.

– Ну видите ль? Так зато это мед. Вы собирали его, может быть, около года, с заботами, со старанием, хлопотами; ездили, морили пчел, кормили их в погребе целую зиму; а мертвые души дело не от мира сего. Тут вы с своей стороны никакого не прилагали старания, на то была воля божия, чтобы они оставили мир сей, нанеся ущерб вашему хозяйству. Там вы получили за труд, за старание двенадцать рублей, а тут вы берете ни за что, даром, да и не двенадцать, а пятнадцать, да и не серебром, а все синими ассигнациями. – После таких

сильных убеждений Чичиков почти уже не сомневался, что старуха, наконец, подастся.

– Право, – отвечала помещица, – мое такое неопытное вдовье дело! лучше ж я маненько повременю, авось понаедут купцы, да применюсь к ценам.

– Страм, страм, матушка! Просто страм! Ну, что вы это говорите, подумайте сами! Кто ж станет покупать их? Ну какое употребление он может из них сделать?

– А может, в хозяйстве-то как-нибудь под случай понадобятся... – возразила старуха, да и не кончила речи, открыла рот и смотрела на него почти со страхом, желая знать, что он на это скажет.

– Мертвые в хозяйстве! Эк куда хватили! Воробьев разве пугать по ночам в вашем огороде, что ли?

– С нами крестная сила! Какие ты страсти говоришь! – проговорила старуха крестясь.

– Куда ж еще вы их хотели пристроить? Да, впрочем, ведь кости и могилы – все вам останется, перевод только на бумаге. Ну, так что же? Как же? отвечайте по крайней мере.

Старуха вновь задумалась.

– О чем же вы думаете, Настасья Петровна?

– Право, я все не приберу, как мне быть; лучше я вам пеньку продам.

– Да что ж пенька? Помилуйте, я вас прошу совсем о другом, а вы мне пеньку суете! Пенька пенькою, в другой раз приеду, заберу и пеньку. Так как же, Настасья Петровна?

– Ей-богу, товар такой странный, совсем небывалый!

Здесь Чичиков вышел совершенно из границ всякого терпения, хватил в сердцах стулом об пол и посулил ей черта.

Черта помещица испугалась необыкновенно.

– Ох, не припоминай его, бог с ним! – вскрикнула она, вся побледнев. – Еще третьего дня всю ночь мне снился окаянный. Вздумала было на ночь загадать на картах после молитвы, да, видно, в наказание-то бог и наслал его. Такой гадкий привиделся; а рога-то длиннее бычачьих.

– Я дивлюсь, как они вам десятками не снятся. Из одного христианского человеколюбия хотел: вижу, бедная вдова убивается, терпит нужду... да пропади и околеи со всей вашей деревней!..

– Ах, какие ты забранки пригинаешь! – сказала старуха, глядя на него со страхом.

– Да не найдешь слов с вами! Право, словно какая-нибудь, не говоря дурного слова, дворняжка, что лежит на сене: и сама не ест сена, и другим не дает. Я хотел было закупать у вас хозяйственные продукты разные, потому что я и казенные подряды тоже веду... – Здесь он прилгнул, хоть и вскользь и без всякого дальнейшего размышления, но неожиданно удачно. Казенные подряды подействовали сильно на Настасью Петровну, по крайней мере она произнесла уже почти просительным голосом:

– Да чего ж ты рассердился так горячо? Знай я прежде, что ты такой сердитый, да я бы совсем тебе и не прекословила.

– Есть из чего сердиться! Дело яйца выеденного не стоит, а я стану из-за него сердиться!

– Ну, да изволь, я готова отдать за пятнадцать ассигнаций! Только смотри, отец мой, насчет подрядов-то: если случится муки брать ржаной, или гречневой, или круп, или скотины битой, так уж, пожалуйста, не обидь меня.

– Нет, матушка, не обижу, – говорил он, а между тем отирал рукою пот, который в три ручья катился по лицу его. Он расспросил ее, не имеет ли она в городе какого-нибудь поверенного или знакомого, которого бы могла она уполномочить на совершение крепости и всего, что следует.

– Как же, протопопа, отца Кирила, сын служит в палате, – сказала Коробочка.

Чичиков попросил ее написать к нему доверенное письмо, и, чтобы избавить от лишних затруднений, сам даже взялся сочинить».

(Н. В. Гоголь. Мертвые души. Гл. 3)

III. «<...> Насчет главного предмета Чичиков выразился очень осторожно: никак не назвал души умершими, а только несуществующими.

Собакевич слушал все по-прежнему, нагнувши голову, и хоть бы что-нибудь похожее на выражение показалось на лице его. Казалось, в этом теле совсем не было души, или она у него была, но вовсе не там, где следует, а, как у бессмертного кощея, где-то за горами и закрыта такою толстою скорлупою, что все, что ни ворочалось на дне ее, не производило решительно никакого потрясения на поверхности.

– Итак?.. – сказал Чичиков, ожидая не без некоторого волнения ответа.

– Вам нужно мертвых душ? – спросил Собакевич очень просто, без малейшего удивления, как бы речь шла о хлебе.

– Да, – отвечал Чичиков и опять смягчил выражение, прибавивши: – несуществующих.

– Найдутся, почему не быть... – сказал Собакевич.

– А если найдутся, то вам, без сомнения... будет приятно от них избавиться?

– Извольте, я готов продать, – сказал Собакевич, уже несколько приподнявши голову и смекнувши, что покупатель, верно, должен иметь здесь какую-нибудь выгоду.

„Черт возьми, – подумал Чичиков про себя, – этот уж продает прежде, чем я заикнулся!“ – и проговорил вслух:

– А, например, как же цена? Хотя, впрочем, это такой предмет... что о цене даже странно...

– Да чтобы не запрашивать с вас лишнего, по сту рублей за штуку! – сказал Собакевич.

– По сту! – вскричал Чичиков, разинув рот и поглядевши ему в самые глаза, не зная, сам ли он ослышался или язык Собакевича по своей тяжелой натуре, не так поворотившись, брякнул вместо одного другое слово.

– Что ж, разве это для вас дорого? – произнес Собакевич и потом прибавил: – А какая бы, однако ж, ваша цена?

– Моя цена! Мы, верно, как-нибудь ошиблись или не понимаем друг друга, позабыли. В чем состоит предмет. Я полагаю с своей стороны, положая руку на сердце: по восьми гривен за душу, это самая красная цена!

– Эх куда хватили – по восьми гривенок!

– Что ж, по моему суждению, как я думаю, больше нельзя.

– Ведь я продаю не лапти.

– Однако ж согласитесь сами: ведь это тоже и не люди.

– Так вы думаете, сыщете такого дурака, который бы вам продал по двугривенному ревизскую душу?

– Но позвольте: зачем вы их называете ревизскими, ведь души-то самые давно уже умерли, остался один не осязаемый чувствами звук. Впрочем, чтобы не входить в дальнейшие разговоры по этой части, по полтора рубли, извольте, дам, а больше не могу.

– Стыдно вам и говорить такую сумму! вы торгуйтесь, говорите настоящую цену!

– Не могу, Михаил Семенович, поверьте моей совести, не могу: чего уж невозможно сделать, того невозможно сделать, – говорил Чичиков, однако ж по полтинке еще прибавил.

– Да чего вы скупитесь? – сказал Собакевич. – Право, недорого! Другой мошенник обманет вас, продаст вам дрянь, а не души; а у меня что ядреный орех, все на отбор: не мастеровой, так иной какой-нибудь здоровый мужик. Вы рассмотрите: вот, например, каретник Михеев! Ведь больше никаких экипажей и не делал как только рессорные. И не то, как бывает московская работа, что на один час, прочность такая, сам и обобьет, и лаком покроет!

Чичиков открыл рот с тем, чтобы заметить, что Михеева, однако же, давно нет на свете: но Собакевич вошел, как говорится, в самую силу речи – откуда взялась рысь и дар слова:

– А Пробка Степан, плотник? я голову прозакладую, если вы где сыщете такого мужика. Ведь что за силища была! Служи он в гвардии, ему бы бог знает что дали, трех аршин с вершком ростом!

Чичиков опять хотел заметить, что и Пробки нет на свете, но Собакевича, как видно, пронесло; полились такие потоки речей, что только нужно было слушать:

– Милушкин, кирпичник! мог поставить печь в каком угодно доме. Максим Телятников, сапожник: что шилом кольнет, то и сапоги, что сапоги, то и спасибо, и хоть бы в рот хмельного! А Еремей Сорокоплексин! да этот мужик один станет за всех, в Москве торговал, одного оброку приносил по пятисот рублей. Ведь вот какой народ! Это не то, что вам продаст какой-нибудь Плюшкин.

– Но позвольте, – сказал, наконец, Чичиков, изумленный таким обильным наводнением речей, которым, казалось, и конца не было: – зачем вы исчисляете все их качества, ведь в них толку теперь нет никакого, ведь это все народ мертвый. Мертвым телом хоть забор подпирай, говорит пословица.

– Да, конечно, мертвые, – сказал Собакевич, как бы одумавшись и припомнив, что они в самом деле были уже мертвые, а потом прибавил: – впрочем, и то сказать: что из этих людей, которые числятся теперь живущими? Что это за люди? мухи, а не люди.

– Да все же они существуют, а это ведь мечта.

– Ну нет, не мечта! Я вам доложу каков был Михеев, так вы таких людей не сыщете: машинища такая, что в эту комнату не войдет: нет, это не мечта! А в плечищах у него была такая силища, какой нет у лошади; хотел бы я знать, где бы вы в другом месте нашли такую мечту! <...>

– Нет, больше двух рублей я не могу дать, – сказал Чичиков.

– Извольте, чтоб не претендовали на меня, что дорого запрашиваю и не хочу сделать вам никакого одолжения, извольте – по семидесяти пяти рублей за душу, только ассигнациями, право только для знакомства.

„Что он в самом деле, – подумал про себя Чичиков: – за дурака, что ли, принимает меня?“ – и прибавил потом вслух:

– Мне странно, право, кажется, между нами происходит какое-то театральное представление или комедия, иначе я не могу себе объяснить... вы, кажется, человек довольно умный, владеете сведениями образованности. Ведь предмет просто фу-фу. Что ж он стоит? кому нужен?

– Да вот вы же покупаете, стало быть нужен.

Здесь Чичиков закусил губу и не нашелся, что ответить. Он стал было говорить про какие-то обстоятельства фамильные и семейственные, но Собакевич отвечал просто:

– Мне не нужно знать, какие у вас отношения: я в дела фамильные не мешаюсь, это ваше дело. Вам понадобились души, я продаю вам, и будете раскаиваться, что не купили.

– Два рублика, – сказал Чичиков.

– Эк право, затвердила сорока Якова одно про всякого, как говорит пословица; как наладили на два, так не хотите с них и съехать. Вы давайте настоящую цену!

„Ну, уж черт его побери, – подумал про себя Чичиков, – по полтине ему прибавлю, собаке, на орехи!“

– Извольте, по полтине прибавлю.

– Ну, извольте, и я вам скажу тоже мое последнее слово: пятьдесят рублей! право, убыток себе, дешевле нигде не купите такого хорошего народа!

„Экой кулак!“ – сказал про себя Чичиков и потом продолжал вслух с некоторою досадою:

– Да что в самом деле... как будто точно сурьезное дело; да я в другом месте нипочем возьму. Еще мне всякий с охотой сбудет их, чтобы только

поскорее избавиться. Дурак разве станет держать их при себе и платить за них подати!

– Но знаете ли, что такого рода покупки, я это говорю между нами, по дружбе, не всегда позволительны, и расскажи я или кто иной – такому человеку не будет никакой доверенности относительно контрактов или вступления в какие-нибудь выгодные обязательства.

„Вишь, куда метит, подлец!“ – подумал Чичиков и тут же произнес с самым хладнокровным видом:

– Как вы себе хотите, я покупаю не для какой-либо надобности, как вы думаете, а так, по склонности собственных мыслей. Два с полтиною не хотите – прощайте!

„Его не собьешь, не податлив!“ – подумал Собакевич.

– Ну, бог с вами, давайте по тридцати и берите их себе!

– Нет, я вижу, вы не хотите продать, прощайте!

– Позвольте, позвольте! – сказал Собакевич, не выпуская его руки и наступив ему на ногу, ибо герой наш позабыл поберечься, в наказание за что должен был зашипеть и подскочить на одной ноге. – Прошу прощенья! Я, кажется, вас побеспокоил. Пожалуйте, садитесь сюда! Прошу! – Здесь он усадил его в кресло с некоторою даже ловкостью, как такой медведь, который уже побывал в руках, умеет и перевертываться и делать разные штуки на вопросы: „А покажи, Миша, как бабы парятся“ или: «А как, Миша, малые ребята горох крадут?»

– Право, я напрасно время трачу, мне нужно спешить.

– Посидите одну минуточку, я вам сейчас скажу одно приятное для вас слово. – Тут Собакевич подсел поближе и сказал ему тихо на ухо, как будто секрет: – Хотите угол?

– То есть двадцать пять рублей? Ни, ни, ни, даже четверти угла не дам, копейки не прибавлю.

Собакевич замолчал, Чичиков тоже замолчал. Минуты две длилось молчание. Багратион с орлиным носом глядел со стены чрезвычайно внимательно на эту покупку.

– Какая же ваша будет последняя цена? – сказал, наконец, Собакевич.

– Два с полтиною.

– Право, у вас душа человеческая все равно что пареная репа. Уж хоть по три рубли дайте!

– Не могу.

– Ну, нечего с вами делать, извольте! Убыток, да уж нрав такой собачий: не могу не доставить удовольствия ближнему. Ведь, я чай, нужно и купчую совершить, чтоб все было в порядке.

– Разумеется.

– Ну вот то-то же, нужно будет ехать в город.

Так свершилось дело. <...>.

(Н. В. Гоголь. Мертвые души. Гл. 5.)

Вопросы и задания к теме 5

1. Назовите этапы деловой беседы. Каковы цели каждого из них?
2. Какие задачи разрешаются на каждом этапе деловой беседы?
3. Какие риторические приемы используются для установления контакта с собеседником?
4. Какие приемы можно использовать для корректного начала беседы?
5. Охарактеризуйте типы вопросов, используемые при передаче информации.
6. Назовите условия эффективного применения различных приемов на этапе аргументирования.
7. Охарактеризуйте возможные замечания собеседника на этапе опровержения: причины, анализ поведения оппонента, выбор способа реагирования.
8. Смоделируйте возможные ситуации итоговой фазы деловой беседы, используя известные Вам тактические приемы.
9. Как корректно завершить деловую беседу?
10. Проанализируйте приведенные ниже тексты, представляющие деловые беседы, с точки зрения их структуры, использования тактических приемов и результатов делового общения. Для какой из сторон беседа оказалась эффективной, а для какой – нет и почему в каждом из случаев?

I. «<...> Первое, что я увидел, было объявление в два столбца:

ПЯТЬ ТЫСЯЧ ДОЛЛАРОВ НАГРАДЫ

Указанная сумма будет уплачена без всяких расспросов тому, кто доставит обратно – живой и невредимой – знаменитую ученую свинью по имени Бенно, пропавшую или украденную вчера вечером из цирка братьев Бинкли.

(Дж. Б. Тэпли, управляющий цирком).

Я аккуратно сложил газету, сунул ее во внутренний карман и пошел к Руфу. Он был почти одет и кормил свинью остатками молока и яблочной кожурой.

– Здравствуйтесь, здравствуйтесь, доброе утро вам всем! – сказал я задушевно и ласково. – Так мы уже встали? И свинка завтракает? Что вы думаете с ней делать, мой друг?

– Я упакую ее в корзинку, – говорит Руф, – и пошлю к маме в Маунт-Нэбо. Пусть развлекает ее, пока я не вернусь.

– Славная свинка! – говорю я и щекочу ей спину.

– А вчера вы ругали ее самыми скверными словами, – говорит Руф.

– Да, – говорю я, – но сегодня, при утреннем свете, она гораздо красивее.

Я, видите ли, вырос на ферме и очень люблю свиней. Но я всегда ложился спать с заходом солнца и не видал ни одной свиньи при свете лампы. Вот что я сделаю, Руф: я дам вам за эту свинью десять долларов.

– Я не хотел бы продавать эту свинку! – говорит он. – Другую я, пожалуй, и продал бы, но эту – нет.

– Почему же не эту? – спрашиваю я и начинаю пугаться, что он уже догадался, в чем дело.

– Потому, – говорит он, – что это было замечательнейшим подвигом всей моей жизни. Никто другой не мог бы совершить такой подвиг. Если когда-нибудь у меня будут дети, если у меня будет семейный очаг, я сяду у очага и стану рассказывать им, как их папаша похитил свинью из переполненного публикой цирка. А может быть, и внукам расскажу. То-то они будут гордиться. <...> Вряд ли я продам эту свинью, Джефф. Я хочу, чтобы мама сохранила ее, тогда у меня будет свидетель моего знаменитого дела.

– Свинья не проживет столько лет, – говорю я, – она околеет раньше, чем вы начнете свою старческую болтовню у камина. Вашим внукам придется поверить вам на слово. Я даю вам за нее сто долларов.

Руф с изумлением взглянул на меня.

– Свинья не может иметь для вас такую большую ценность, – сказал он. – Зачем она вам?

– Видите ли, – сказал я с тонкой улыбкой, – с первого взгляда трудно предположить во мне темперамент художника, а между тем у меня есть художественная жилка. Я собираю коллекцию. Коллекцию всевозможных свиней. Я исколесил весь мир в поисках выдающихся и редких свиней. В долине Уобаша у меня есть специальное свиное ранчо, где собраны представители самых ценных пород – от мериносов до польско-китайских. Эта свинья кажется мне очень породистой, Руф. Я думаю, это настоящий беркшир. Вот почему я приобретаю ее.

– Я, конечно, рад оказать вам услугу, но у меня тоже есть художественная жилка, – отвечает Руф, – По-моему, если человек может похитить свинью лучше всякого другого человека, – он художник. Свиньи – мое вдохновение. Особенно эта свинья. Давайте мне за нее хоть двести пятьдесят, я и то не продам.

– Нет, послушайте, – говорю я вытирая пот со лба. – Тут дело не в деньгах, тут дело в искусстве; и даже не столько в искусстве, сколько в любви к человечеству. Как знаток и любитель свиней, я обязан приобрести эту беркширскую свинку. Это мой долг по отношению к ближним. Иначе меня замучит совесть. Сама-то свинка этих денег не стоит, но с точки зрения высшей справедливости по отношению к свиньям, как лучшим слугам и друзьям человечества, я предлагаю вам за нее пятьсот долларов.

– Джефф, – отвечает этот пороссячий эстет, – для меня дело не в деньгах, а в чувстве.

– Семьсот, – говорю я.

– Давайте восемьсот, – говорит он, – и я вырву из сердца чувство.

Я достал из своего потайного пояса деньги и отсчитал сорок бумажек по двадцать долларов. <...> «.

(О. Генри. Поросячья этика)

II. «Мавзолей, заказанный фрау Нибур, готов. Он ужасен – какая-то каменная будка с пестрыми стеклами, бронзовыми цепями и усыпанной гравием дорожкой, хотя скульптурных работ, которые я расписывал вдове, мы не

произвели. Но теперь она вдруг не желает его принимать. <...> Гром грянул, срок траура прошел, и фрау Нибур помолвлена. К Нибуру она вдруг стала совершенно равнодушна. Имя субъекта Ральф Леман, и он называет себя консультантом по делам промышленности. <...>

Сражение продолжается с переменным успехом. Вначале фрау Нибур утверждает, что она не заказывала мавзолей.

– У вас есть письменный договор? – вопрошает она торжествующе.

У нас нет письменного договора. Георг кротко отвечает, что в нашем деле это и не нужно. Когда речь идет о смерти, полагаешься на верность людей своему слову. Кроме того, у нас найдется десяток свидетелей. Своими требованиями фрау Нибур совсем заморочила голову и нашим каменотесам, и нашему скульптору, и всем нам. Да и аванс мы получили.

– Вот в том-то и дело, – заявляет фрау Нибур с удивительной последовательностью. – Аванс мы хотим получить обратно.

– Значит, вы заказали мавзолей?

– Я его не заказывала. Я только дала аванс.

– Ну что вы на это скажете, господин Леман? – спрашиваю я. – Как консультант по делам промышленности?

– Бывает и так, – отзывается Ральф рыцарским тоном и пытается объяснить нам разницу. Но Георг прерывает его. Он заявляет, что на аванс тоже нет письменного документа.

– Как? – обращается Ральф к фрау Нибур. – Эмилия, ты не взяла расписки?

– Да я не знаю... – запинается фрау Нибур. – Кто же знал. Что эти люди вздумают утверждать, будто я не давала аванса! Такие обманщики!

– Какая низость!

<...>

– Никто и не утверждает, что вы не дали аванса, – замечает Георг. – Мы только говорим, что никаких письменных документов нет ни на заказ, ни на аванс.

Ральф облегченно вздыхает:

– Ну вот!

– Впрочем, – заявляет Георг, – мы готовы взять мавзолей обратно, если он вам не нужен.

– Ну вот, – повторяет Ральф. Фрау Нибур радостно кивает. Я с изумлением смотрю на Георга. Ведь мавзолей окажется вторым сторожем нашего склада, братом обелиска.

– А как же аванс? – спрашивает Ральф.

– Аванс, конечно, пропадет, – говорю я. – Так всегда делается.

– Что? – Ральф одергивает жилет и выпрямляется. Я замечаю, что и брюки ему слишком узки и коротки. – Вы что, смеетесь? – восклицает он. – Так у нас не делается!

– У нас тоже так не делается. Обычно наши клиенты берут то, что заказывают.

– Да мы же ничего не заказывали, – вмешивается Эмилия в новом порыве отваги. Вишни на ее шляпе подскакивают. – Кроме того, вы заломили слишком высокую цену.

– Спокойно, Эмилия, – рычит Ральф. – Она съезживается, испуганная и восхищенная столь пылкой мужественностью. – Не забудьте, что существует суд, – угрожающе добавляет Ральф.

– Надеемся.

– Вы, вероятно, сохраните булочную и после замужества? – спрашивает Георг Эмилию.

Эмилия так напугана, что без слов смотрит на своего жениха.

– Ясно, – отвечает Ральф. – Конечно, наряду с нашей промышленной конторой. А что?

– Булочки и пирожные были там особенно вкусны.

– Спасибо, – жеманно благодарит Эмилия. – Так как же насчет аванса?

– Я хочу предложить вам вот что, – говорит Георг и вдруг пускает в ход всю свою обаятельность. – Доставляйте нам в течение месяца каждое утро двенадцать булочек и каждый вечер шесть кусков фруктового торта, тогда мы в конце месяца вернем вам аванс. А мавзолеей можете не брать.

– Ладно, – тут же соглашается фрау Нибур.

– Спокойствие, Эмилия, – Ральф тычет ее в бок. – Конечно, у вас губа не дура! – язвительно отвечает он Георгу. – Вернете через месяц! А что тогда будут стоить эти деньги?

– Ну так берите памятник, – отвечаю я. – Мы не возражаем.

Борьба продолжается еще с четверть часа. Потом мы договариваемся. Мы возвращаем немедленно половину аванса, остальные – через две недели. Поставки натурой будут выполняться. Ральф против нас бессилён. Инфляция вдруг оказывается нам на руку. <...>».

(Э. М. Ремарк. Черный обелиск. Гл. XV)

11. Работа в парах / группах. Составьте модели деловых бесед (переговоров) по предложенным ниже «сценариям». В модели должны быть разработаны речевые партии участников с сохранением всех структурных компонентов деловой беседы.

а) Яблочко-на-Тарелочке ТВ решило создать развлекательную программу с показом современных музыкальных клипов своей аудитории. На территории Лукоморья управляет правами пользования обнародованными произведениями способом публичного исполнения только Вселукоморская общественная организация «Авторское Общество Дуба Зелёного». Составьте модель переговоров Яблочко-на-Тарелочке ТВ с авторским обществом.

б) Доктор Фауст договорился с Мефистофелем о кредите. В обеспечение исполнения своих обязательств Фауст предлагает свою душу в залог. Составьте модель деловой беседы о залоге души доктора Фауста с Мефистофелем.

в) Лягушка-путешественница решила отдохнуть в Австрии, для чего воспользовалась услугами утиных авиалиний. Утки вместо Вены перевезли лягушку в Тунис, где лягушка провела время очень славно, захотев, однако,

получить компенсацию. Составьте модель переговоров по поводу претензии лягушки-путешественницы к уткам.

г) Администрация Зеленого Дуба решила сдать ветку дуба в аренду Русалке для сидения. Однако сучки и занозы мешают Русалке разместиться с необходимым комфортом. Составьте модель переговоров об аренде ветки с условием о возмещении расходов на ремонт за счет арендных платежей.

12. Смоделируйте беседу для выхода из конфликта (ситуации: вызов слесаря на дом, замена купленного товара в магазине и др.). (Правила ведения подобных бесед см. в учебнике А. К. Михальской [Михальская, 2011].)

Вопросы и задания к теме 6

1. Назовите конструктивные и деструктивные цели спора.
2. Каковы цели аподиктического, эристического и софистического споров?
3. Охарактеризуйте основные стратегии спора.
4. В чем состоит тактика пропонента?
5. В чем особенности тактики оппонента?
6. Следование каким принципам помогает корректному ведению спора?
7. Проведите анализ возможных ситуаций завершения спора.
8. Посмотрите какую-либо дискуссионную общественно-политическую программу на любом из каналов ТВ и проведите ее анализ (тема, цели сторон, выбранные ими стратегии, тактика каждой из сторон, применяемые приемы). Насколько корректно, по Вашему мнению, вели себя оппоненты во время обсуждения спорного положения?
9. Прочитайте сцену спора между персонажами в данном ниже тексте и определите вид спора, цели участников, их тактику и манеру поведения, вариант конца спора, обоснуйте свое мнение.

«<...> – Позвольте, Сергей Васильич, – перебила его Варя. – Вот вы говорите, что ученикам трудно. А кто виноват, позвольте вас спросить? Например, вы задали ученикам VIII класса сочинение на тему «Пушкин как психолог». Во-первых, нельзя задавать таких трудных тем, а во-вторых, какой же Пушкин психолог? Ну, Щедрин или, положим, Достоевский, – другое дело, а Пушкин великий поэт и больше ничего.

– Щедрин сам по себе, а Пушкин сам по себе, – угрюмо ответил Никитин.

– Я знаю, у вас в гимназии не признают Щедрина, но не в этом дело. Вы скажите мне, какой же Пушкин психолог?

– А то разве не психолог? Извольте, я приведу вам примеры.

И Никитин продекламировал несколько мест из Онегина, потом из Бориса Годунова.

– Никакой не вижу здесь психологии, – вздохнула Варя. – Психологом называется тот, кто описывает изгибы человеческой души, а это прекрасные стихи и больше ничего.

– Я знаю, какой вам нужно психологии! – обиделся Никитин. – Вам нужно, чтобы кто-нибудь пилил мне тупой пилою палец и чтобы я орал во все горло – это, по-вашему, психология.

– Плоско! Однако вы все-таки не доказали мне: почему же Пушкин психолог?

Когда Никитину приходилось оспаривать то, что казалось ему рутинной, узостью или чем-нибудь вроде этого, то обыкновенно он вскакивал с места, хватал себя обеими руками за голову и начинал со стоном бегать из угла в угол. И теперь то же самое: он вскочил, схватил себя за голову и со стоном прошелся вокруг стола, потом сел поодаль. <...>

(А. П. Чехов. Учитель словесности)

10. Проанализируйте данный ниже текст и определите тезисы сторон, стратегию и тактику спора каждого участника.

– «<...> А рго-рос, господин Нагель, вы, кажется, и Толстого тоже не очень-то жалуете? Я слышал от фрекен Хьеллан, что вы и его не очень-то признаете.

Нагель тем временем разговаривал со студентом Эйеном; услышав последние слова доктора, он резко обернулся и ответил:

– Что-то не припомню, чтобы я когда-либо разговаривал с фрекен Хьеллан о Толстом. Я считаю его великим художником, но дураком в философии... – Помолчав, он добавил: – Уж позволим себе нынче вечером вставить крепкое словцо, если надо. Надеюсь, вы не возражаете, ведь дам здесь нет, мы в мужской компании. Договорились? А я сейчас в таком настроении, что готов рычать, как дикий зверь.

– Прошу вас, чего уж там церемониться, – обиженно подхватил доктор, – давайте так и скажем: Толстой – дурак.

– Да, да, пусть каждый говорит, что думает, – вдруг закричал и адьюнкт, который дошел как раз до того состояния, когда море по колено. – Никаких ограничений, доктор, не то мы тебя просто выставим вон, так и знай. У каждого свое мнение. Вот Стеккер, к примеру, отъявленный негодяй. И я это докажу... да, докажу!

Тут все рассмеялись, и прошло несколько минут, прежде чем снова смогли заговорить о Толстом. Спору нет, Толстой великий писатель, великий ум! Нагель вдруг стал красный как рак. – Нет, он не великий ум! Его интеллект, напротив, удивительно ординарен, а учение ни на йоту не глубже аллилуйных проповедей Армии спасения. Разве любой другой русский, не имея он дворянского титула, старинного знатного имени и миллионного состояния в блестящих рублях, стал бы таким знаменитым оттого, что научил нескольких крестьян чинить сапоги?.. Впрочем, давайте лучше веселиться. Ваше здоровье, господин Грегорд! <...>

– Что до меня, то я не испугаюсь, что бы вы ни говорили, – заявил доктор и приосанился. Таков закон природы. Но когда пролетают сорок лет и юноша превращается в старика, он, в свою очередь, седлает своего бледного, бледного коня – и скачет по свету, сжимая в иссохшей костлявой руке крестное знамя, и

трубит всем в назидание, требуя от юношей отрешения от всех радостей бытия, полного отрешения! Ха-ха-ха, воистину бессмертная комедия, она повторяется снова и снова! Толстой меня забавляет, я просто в восторге от того, что этот старик еще способен делать столько добра; в конце концов он безусловно вкусит райское блаженство! Но ведь суть в том, что он поступает так, как до него поступали многие и многие старики, и после него старики будут поступать точно так же. Повторяю, только в этом вся суть вопроса.

– Разрешите мне лишь напомнить вам, чтобы не прибегать к другим доводам, – так вот, разрешите напомнить вам, что Толстой проявил себя истинным другом всех обездоленных и угнетенных; неужели это, по-вашему, не имеет никакого значения? Укажите мне хоть на одного барина у нас, который бы, как он, полностью посвятил себя малым сим, тем, кто находится на самой низшей ступеньке общества? Только из высокомерной узости взглядов – я, во всяком случае, так считаю – можно назвать учение Толстого глупым на том лишь основании, что люди не живут согласно этому учению. <...>

– Ваше здоровье! – сказал Нагель. – Не надо забывать, ради чего мы здесь собрались. Так вы, доктор, в самом деле хотите сказать, что стоит восхищаться человеком, который, обладая миллионным состоянием, отдает на благотворительные цели десятирублевую бумажку? Я просто не понимаю вашего хода мысли, да и у всех других тоже; должно быть, я как-то иначе устроен. Хоть убейте меня, но я никогда не соглашусь, что кто-либо – а уж меньше всего миллионер – достоин восхищения за то, что он подает милостыню.

– Отлично сказано! – воскликнул адвокат не без подначки. – Я – социалист, это моя точка зрения. Но эти слова окончательно вывели доктора из себя, и он закричал, обращаясь к Нагелю:

– Позвольте спросить! Вы что, действительно так хорошо осведомлены, какие именно суммы жертвует Толстой ежегодно или ежедневно на бедных? Нет, это уж слишком! Даже в мужском обществе не все дозволено.

– Вот и Толстой считает, – ответил Нагель, – что всему должны быть свои границы, и благотворительности – тоже! Поэтому он и возложил на свою жену обязанность строго следить за тем, чтобы он не жертвовал больше, чем положено! Ха-ха-ха, но об этом давайте не будем говорить... Послушайте, по каким побуждениям мы отдаем крону? По доброте душевной или из желания сделать хороший, нравственный поступок? На мой взгляд, такое представление просто наивно! Есть люди, которые не могут не отдавать. Почему? Да потому, что, отдавая, они испытывают истинное наслаждение, чисто психическое, конечно. <...> О людях щедрых говорят с восхищением – повторяю, я, видно, иначе устроен, – но у меня щедрые люди не вызывают восхищения. Решительно не вызывают. Кто, черт возьми, не хотел бы лучше отдавать, чем брать? Позвольте вас спросить, найдется ли на земле хоть один человек, который предпочел бы сам испытать нужду, чем помочь нуждающимся? <...> Мне кажется, что восторгаться людской благотворительностью вообще пошло и ничтожно. <...> Но я хочу сделать оговорку для скупых людей. Скупые, грубо жадные люди действительно приносят жертву, когда отдают что-либо, в этом нет сомнения. Потому я считаю, что когда они, переборов себя, отдают одно эре, то

заслуживают большего уважения, чем мы с вами, когда отдаем крону ради собственного удовольствия. Кланяйтесь Толстому и передайте ему, что я ни во что не ставлю его отвратительную показушную доброту, – во всяком случае, до тех пор, пока он не отдаст все свое состояние, а впрочем, и тогда тоже... Но я прошу извинить меня, если я кого-нибудь из вас обидел. Еще сигару, господин Грегорд? Ваше здоровье, господин доктор!

– Сколько людей вы рассчитываете обратить в свою веру на протяжении вашей жизни? – спросил доктор.

– Я? Обратить? – переспросил Нагель. – Да никого, решительно никого. Если бы я жил с того, что обращал бы людей, я очень скоро сдох бы с голоду. Но я никак не могу понять, почему другие люди не думают, как я. Выходит, я кругом не прав. Но не совсем же я не прав, не может быть, чтобы я был совсем не прав.

– До сих пор мне еще ни разу не пришлось слышать, чтобы вы кого-нибудь или что-нибудь признали, – сказал доктор. – Интересно все же было бы узнать, есть ли на свете хоть один человек, который и в ваших глазах был бы авторитетом!

– Разрешите мне объяснить вам одну вещь, это можно сделать в двух словах. Вы вот что хотели сказать: поглядите только, он всех считает ниже себя, он – олицетворенное высокомерие, он никого не признает. Но вы ошибаетесь. Мой ум мало что способен охватить, меня на многое не хватает, но все же я мог бы вам назвать сотни и сотни этих обыкновенных общепризнанных знаменитостей, тех людей, которые оглушают мир громкой славой. Этими именами мне все уши прожужжали. Но я предпочел бы назвать двух, четырех, шестерых величайших героев духа, полубогов, истинных гигантов, творцов подлинных ценностей, а помимо них остановиться на лицах совершенно неизвестных, на своеобразных благородных гениях, о которых никто не говорит, которые обычно живут недолго, умирают молодыми и безвестными. Вполне возможно, что таких имен я перечислил бы сравнительно много. Но в одном я, во всяком случае, твердо уверен – я наверняка забыл бы назвать Толстого.

– Послушайте, – сказал доктор, обороняясь и желая положить конец этому спору; он даже резко пожал плечами. – Вы в самом деле думаете, что человек может приобрести такую мировую славу, как Толстой, не будучи умом первой величины? Говорите вы, несомненно, очень забавно, но по существу все это чушь. Да вы несете такой вздор, черт меня побери, что просто уши вянут.

– Bravo, доктор! – завопил адъюнкт Хольтан. – Пусть наш хозяин даст нам хоть немного передохнуть... немного передохнуть...

– Адъюнкт напомнил мне, что я в самом деле не очень-то любезный хозяин, – сказал Нагель с улыбкой. – Но теперь я исправлюсь. Господин Эйен, да у вас даже не налито? Почему вы не пьете?

(К. Гамсун. Мистерии. Гл. XIII)

11. Охарактеризуйте вид спора и манеру поведения участников в следующей сцене:

«Не вздумайте меня убеждать, что два человека, глубоко не согласных друг с другом, могут все же любить друг друга; это побасенки для детей.»

Пожалуй, они могли бы любить друг друга при условии, что будут молчать о своих взглядах или высказывать их только в шутливом тоне и таким путем умягчать их значение... Но стоит только спору разгореться, и кончен бал. Не потому, что они так твердо верят во взгляды, которые отстаивают, а потому, что не вынесут своей неправоты. Взгляните на эту пару. Их спор ничего не изменит, не приведет ни к какому решению, не повлияет на ход событий, он абсолютно бесплоден, излишен, рассчитан лишь на эту столовую с ее затхлым воздухом, вместе с которым он выветрится, как только уборщицы откроют окна. И все же обратите внимание на эту сосредоточенность маленькой аудитории вокруг стола! Все стихли и слушают их, забыв о своем кофе. Обоим противникам теперь уже все трын-трава, кроме одного: кто из них будет признан этой частицей общественного мнения, обладателем истины, поскольку быть признанным тем, кто этой истиной не обладает, для каждого из них не что иное, как потеря чести. Или потеря собственного „я“. Сам по себе взгляд, который они отстаивают, особенно их и не волнует. Но поскольку этот взгляд они когда-то сделали атрибутом своего „я“, любое его ущемление подобно болезненному уколу».

(М. Кундера. Бессмертие)

12. Создайте речь-рассуждение (2–3 мин.), опираясь на высказывание А. Бирса «Спор – один из способов утвердить оппонентов в их заблуждениях».

Вопросы и задания к теме 7

1. Какие аспекты необходимо учитывать при анализе аргументации и использовании ее на практике?
2. Назовите и охарактеризуйте известные Вам тактические приемы аргументации.
3. Какова логическая структура доказательства?
4. В чем состоит суть прямого и косвенного доказательства?
5. Какие разновидности аргументов Вы знаете?
6. Задание для работы в группе с целью отработки навыка аргументирования. Группа делится на пары, каждая из которых получает следующие задания: в процессе диалога уговорить партнера по общению принять точку зрения, которую он изначально не принимает; попросить его сделать то, что он не желает (одолжить денег, написать контрольную работу или реферат, заменить на дежурстве и под.).
7. Каков структурно-композиционный состав аргументирования?
8. Назовите риторические фигуры, использование которых делает аргументацию эффективной.
9. Определите вид периода, использованный в отрывке текста: «Все, кто с давних пор изнывает под бременем долгов, кто, частью по лености, частью вследствие плохого ведения дел, потерял под собой твердую почву, кому осточертели судебные повестки и приговоры, а также публикации о продаже с

аукциона их имущества, – все они в своем подавляющем большинстве из города и деревень, как слышно, двигаются в лагерь Катилины» (Цицерон. Вторая речь против Катилины).

10. Составьте несколько периодов по моделям: «чтобы, чтобы, чтобы,..»; «если не, если не, если не... – невозможно...»; «кто, кто, кто... – тот...» по теме «Чтобы хорошо говорить, нужно много учиться».

11. Какие основные группы уловок Вы знаете? Каковы общие цели уловок в каждой из групп?

12. Какова цель уловок «Приостановка обсуждения на желаемом варианте», «Перерыв в обсуждении», «„Выпускание пара“ на второстепенных вопросах», «Вызов на откровенность»?

13. К какой группе относятся уловки «Использование непонятной терминологии», «Установление „рамки“», «Неопределенность тезиса»?

14. Какую реакцию может вызвать у оппонента применение уловок «Ироничный подход», «Обвинение в нереалистичности идей», «Лесть или комплимент», «Раздражение оппонента», «Демонстрация обиды»?

15. Как можно нейтрализовать уловки в деловом общении?

16. Проанализируйте любую дискуссионную программу на ТВ: манера ведущего, используемые им организационно-процедурные уловки; уловки, используемые участниками обсуждения.

17. В приведенной ниже сцене из «Саги о Форсайтах» Дж. Голсуорси определите воздействие аргументации архитектора на Сомса. Какие виды аргументов использует Босини?

«...Планы были разложены в комнате архитектора на дубовом столе; и Сомс, бледный, внимательный, внешне совершенно невозмутимый, нагнувшись над ними, долгое время не говорил ни слова.

Наконец он сказал недоуменно:

– Станный дом!

Двухэтажное здание, обведенное по второму этажу галереей, охватывало двор с четырех сторон. Двор этот был покрыт стеклянной крышей на восьми колоннах. Действительно, на взгляд Форсайта, дом был странный.

– Много места пропадает зря, – продолжал Сомс. Босини заходил по комнате, и выражение его лица не понравилось Сомсу.

– Проект делался с тем расчетом, – сказал архитектор, – чтобы хозяину было где повернуться в собственном доме, как и подобает джентльмену.

Сомс растопырил большой и указательный пальцы, словно измеряя степень уважения, которое он заслужит, выстроив такой дом, и ответил: – Да, да! Я понимаю.

То своеобразное выражение, которым отличалось лицо Босини, когда он загорался чем-нибудь, появилось и сейчас.

– Я хотел выстроить вам дом, который обладал бы... ну, чувством собственного достоинства, что ли! Если вам не нравится, скажите прямо. Обычно мало кто думает об этом – кого интересует чувство собственного достоинства в доме, если можно втиснуть в план лишнюю уборную? – Он ткнул пальцем в левую часть чертежа.

– Здесь есть где размахнуться. Вот тут помещение для ваших картин, отделяется от двора портьерами; отдерните их, и у вас будет пространство пятьдесят один на двадцать три и шесть десятых. Вот здесь, в середине, печь – выходит одной стороной во двор, другой – в картинную галерею; эта стена сплошь из стекла, выходит на юго-восток, а со двора будет литься северный свет. Часть картин можно развесить в верхней галерее или в других комнатах. В архитектуре, – продолжал он, глядя на собеседника, но словно не видя его, что коробило Сомса, – в архитектуре, так же как и в жизни, без правильностей линий не может быть чувства собственного достоинства. Вам скажут, что это старомодно. Странная вещь! Мы никогда не заботимся о том, чтобы сделать наши жилища воплощением основных принципов жизни; мы загромождаем дома обстановкой, всякой мишурой, устраиваем в комнатах какие-то ниши – что угодно, лишь бы развлекало глаз. Глаз должен отдыхать; сумеете добиться эффекта двумя-тремя смелыми линиями. Все дело в правильности линий, без нее вам не добиться чувства собственного достоинства.

Сомс с бессознательной иронией посмотрел на его галстук, лежавший отнюдь не перпендикулярно; Босини был к тому же небрит, и костюм его не отличался идеальным порядком. Архитектура, по-видимому, поглотила все стремления Босини к правильности линий.

– Не будет ли это смахивать на казармы? – спросил Сомс.

Ответ он получил не сразу.

– Теперь я понимаю, – сказал Босини, – вам нужен Литлмастер. У вас будет хорошенький уютный домик, прислугу загоните на чердак, а входную дверь опустите на несколько ступенек, чтобы было откуда подниматься. Ради бога, обратитесь к Литлмастеру, он вас очарует, я-то его давно знаю!

Сомс заволновался. В действительности план ему очень нравился, и свое удовольствие он прятал просто инстинктивно. На комплименты Сомс всегда был скуп. Люди, щедрые на похвалу, вызывали у него чувство презрения.

Сейчас он очутился в затруднительном положении человека, который должен сказать комплимент или пойти на риск и потерять хорошую вещь. Босини способен на все – чего доброго, разорвет планы и откажется от работы. Взрослый ребенок!

Однако эта ребячливость, на которую Сомс смотрел с высоты собственного величия, возымела на него странное, почти магическое действие; ведь сам он был совершенно чужд таким настроениям.

– Что ж, – выдавил он из себя наконец, – во всяком случае, это... это оригинально!

Сомс питал такое недоверие и даже тайную ненависть к слову «оригинально», что сейчас, как ему показалось, это замечание никак не выдало его истинных чувств.

Босини, по-видимому, остался доволен. Как раз то, что надо подобному субъекту. Успех приободрил Сомса.

– Места здесь много, – сказал он.

– Простор, воздух, свет, – донеслись до него невнятные слова Босини. – Литлмастер строит не для джентльменов, он работает на фабрикантов.

Сомс сделал протестующий жест; его причислили к джентльменам – теперь уж он ни за какие деньги не согласится, чтобы его поставили на одну доску с фабрикантами. Но врожденная недоверчивость взяла верх. Кому нужна эта болтовня о правильности линий и достоинстве? Как бы не замерзнуть в этом доме.

– Ирэн не выносит холода, – сказал он.

– А! – насмешливо ответил Босини. – Ваша жена? Не выносит холода? Я об этом позабочусь; ей не придется мерзнуть. Смотрите! – Он показал четыре значка на стенах дворика, расположенные на равном расстоянии друг от друга. – Вот здесь я поставлю радиаторы за алюминиевой решеткой; для решетки можно заказать прекрасный рисунок.

Сомс недоверчиво посмотрел на значки.

– Все это прекрасно, – сказал он, – но во что это мне обойдется?

Архитектор вынул из кармана листок бумаги.

– Дом, конечно, следовало бы построить целиком из камня, но вы вряд ли на это пойдете, и я примирюсь на каменной облицовке. Крыша должна быть из меди, но я ставлю зеленую черепицу. Все вместе, включая металлическую отделку, обойдется вам в восемь тысяч пятьсот фунтов.

– Восемь тысяч пятьсот? – сказал Сомс. – Как же так, ведь моей предельной цифрой было восемь тысяч!

– Дешевле ничего не выйдет, – холодно ответил Босини. – Выбирайте.

Вероятно, с Сомсом только так и можно было вести дело. Он был ошарашен. Рассудок подсказывал бросить эту затею. Но проект был хорош, он отлично понимал это, – в нем чувствовалась законченность и благородство замысла; и помещение для прислуги прекрасное. Такой дом поднимет его в глазах общества – в нем столько своеобразия, а вместе с тем и комфорт не упущен из виду».

(Дж. Голсуорси. Сага о Форсайтах)

18. Произведите анализ текста: как развивается процесс принятия решения, какие аргументы используются участниками собрания, каково влияние ведущего на результаты голосования.

«Сомс посмотрел на часы. Через пятнадцать минут надо быть на общем собрании акционеров „Новой угольной компании“», возглавляемой дядей Джолионом...

И вот старый Джолион встал, чтобы огласить собравшимся свой отчет.

Пряча под олимпийским спокойствием вечную вражду, глубоко сидящую в груди каждого члена правления по отношению к акционерам, он спокойно смотрел на них. <...>

Мягкий стук. Старый Джолион бросил отчет на стол и замолчал, поворачивая большим и указательным пальцами очки в черепаховой оправе.

На губах Сомса промелькнула улыбка. Пусть поторопятся со своими вопросами! Он прекрасно знал, что дядя сейчас же скажет (идеальный метод): „В

таком случае предлагаю считать отчет утвержденным!“ Не надо давать им возможность прицепиться к чему-нибудь – акционеры народ медлительный.

Поднялся высокий седобородый человек с изможденным, недовольным лицом.

– Господин председатель, мне кажется, я имею право задать вопрос относительно указанной в отчете суммы в пять тысяч фунтов стерлингов „Вдове и семье (он сердито посмотрел по сторонам) покойного управляющего“, который совершил такой... э-э... неблагоразумный (я подчеркиваю: неблагоразумный) поступок, покончив с собой в то время, когда компания так нуждалась в нем. Вы сказали, что договор, так злополучно расторгнутый им же самим, был подписан на пять лет, из которых истек только один год, и я...

Старый Джолион сделал нетерпеливый жест.

– Господин председатель, мне кажется, я имею право... я хотел бы знать, рассматривает ли правление выданную или назначенную к выдаче сумму как вознаграждение... э-э... покойному за те услуги, которые он мог бы оказать компании, если бы не покончил с собой, или нет?

– За прошлые услуги, которые, как известно всем нам и вам в том числе, очень ценились правлением.

– В таком случае, сэр, я должен сказать, что, поскольку услуги нашего управляющего – дело прошлое, я считаю такую сумму чрезмерной.

Акционер сел на место.

Старый Джолион переждал минуту и начал:

– Предлагаю считать...

Акционер снова встал:

– Осмелюсь спросить, отдают ли члены правления себе отчет в том, что они распоряжаются не своими... я не побоюсь сказать, что будь это их деньги...

Второй акционер, круглолицый, упрямый на вид – Сомс узнал в нем зятя покойного управляющего, – встал и заявил с жаром:

– Я считаю сумму недостаточной, сэр!

Тогда поднялся его преподобие мистер Бомз.

– Осмеливаясь высказать свое мнение, – начал он, – я должен отметить, что наш достойнейший председатель учитывает – по всей вероятности, учитывает – самый факт самоубийства, совершенного... э-э... покойным управляющим. Я не сомневаюсь, что председатель принял этот факт во внимание, так как – я говорю от своего имени, думаю, и от имени всех присутствующих („Браво, браво!“) – он пользуется нашим глубочайшим доверием. Никто из нас не откажется, надеюсь, совершить акт милосердия. Но я уверен, – он строго посмотрел на зятя покойного управляющего, – что наш председатель сумеет как-нибудь отметить, занесением ли в протокол или, быть может, лучше уплатой несколько меньшей суммы, наше глубочайшее сожаление, что столь нужный и ценный человек столь неблагочестивым путем покинул ту сферу, в которой дальнейшая его деятельность была бы в интересах как его самого, так и, смею сказать, в наших собственных. Мы не должны – нет, мы не можем! – поощрять такое пренебрежение долгом по отношению к человечеству и всевышнему.

Его преподобие мистер Бомз опустился на место. Зять покойного управляющего снова встал.

– Я настаиваю на своих словах, – сказал он, – сумма недостаточна! Заговорил первый акционер:

– Я оспариваю законность такой выплаты. Я считаю ее незаконной. Здесь присутствует поверенный компании: полагаю, что я вправе осведомиться у него.

Взоры всех обратились на Сомса. Недоразумение возникло!

Он встал, сжав губы; от всей его фигуры веяло холодом, нервы были натянуты, он наконец-то оторвался от созерцания облака, которое смутно маячило у него в мозгу.

– Вопрос отнюдь не ясен, – сказал он тихим, тонким голосом. – И поскольку дальнейшее расследование этого дела не представляется возможным, законность такой выплаты вызывает большие сомнения. Если это признают желательным, дело можно передать в суд.

Зять управляющего нахмурился и сказал значительным тоном:

– Мы не сомневаемся, что дело может быть передано в суд. Могу я узнать фамилию джентльмена, давшего нам такую полезную справку? Мистер Сомс Форсайт? Ах, вот как!

Он перевел выразительный взгляд с Сомса на старого Джолиона.

Бледные щеки Сомса вспыхнули, но надменность его осталась непоколебимой. Старый Джолион пристально посмотрел на говорившего.

– Если, – начал он, – зять покойного управляющего не имеет ничего сказать больше, я предлагаю считать отчет правления...

Но в эту минуту встал один из тех пяти молчаливых солидных акционеров, которые внушали симпатию Сомсу.

Акционер сказал:

– Я категорически возражаю против этого пункта. Нам предлагают сделать пожертвование в пользу жены и детей этого человека, которых, как говорят, он содержал. Возможно, что так оно и было; но меня это совершенно не касается. Я возражаю с принципиальной точки зрения. Пора наконец покончить с этой сентиментальной филантропией. Она губит страну. Я не желаю, чтобы мои деньги попадали к людям, о которых мне ничего не известно, которые никак не заслужили этих денег. Я протестую *in toto* (целиком, с начала до конца – *лат.*) это не деловая постановка вопроса. Предлагаю отложить утверждение отчета и изъять из него этот пункт.

Старый Джолион стоя выслушал речь солидного молчаливого акционера. Она нашла отклик в сердцах присутствующих – в ней звучал культ солидного человека, протест против великодушной щедрости, уже возникавший в те времена у здравых умов общества.

Слова „это не деловая постановка вопроса“ нашли отклик даже среди членов правления; в глубине души каждый чувствовал, что так оно и есть на самом деле. Но все они знали властный характер и упрямство председателя. А он, вероятно, тоже понимал, что это не деловая постановка вопроса, но чувствовал себя связанным. Откажется он от своего предложения? Весьма сомнительно.

Все с интересом ждали, что будет дальше. Старый Джолион поднял руку; зажатые между большим и указательным пальцем очки в темной оправе угрожающе дрогнули.

Он обратился к солидному молчаливому акционеру:

– Зная заслуги нашего покойного управляющего во время взрыва на рудниках, сэр, вы все-таки с полной серьезностью предлагаете изъять эту сумму из отчета?

– Да.

Старый Джолион поставил вопрос на голосование.

– Кто поддерживает это предложение? – спросил он, спокойно оглядывая акционеров.

И в эту минуту, глядя на дядю Джолиона, Соме понял, какой силой воли обладает этот старик. Никто не шелохнулся. Не сводя глаз с молчаливого солидного акционера, старый Джолион сказал:

– Предлагаю считать отчет правления за тысяча восемьсот восемьдесят шестой год принятым. Поддерживаете? Кто за? Кто против? Никого. Принято. Следующий вопрос, джентльмены...

Сомс улыбнулся. Дядя Джолион умеет поставить на своем!»

(Дж. Голсуорси. Сага о Форсайтах)

Вопросы и задания к теме 8

1. Назовите правила, способствующие достижению сотрудничества между участниками коммуникации.

2. Как умение слушать используется представителями разных профессий?

3. Назовите стили профессионального слушания. В чем их особенности?

4. Охарактеризуйте прием слушания «Подача позитивного сигнала».

5. Каковы различия приемов слушания-перефразирования и слушания-резюмирования?

6. Определите, какой из типов собеседников («закрытый» или «открытый») описан в приведенных ниже фрагментах текстов:

а) *«Он очень боится, что, кроме него, вдруг заговорит кто-то еще, и, когда ему на мгновение приходится замолчать, он жестом уличного регулировщика протягивает властно руку, в корне пресекая фразы, готовые вырваться из других уст»* (А. Моруа. Искусство беседы);

б) *«Чтобы понравиться другим, нужно говорить с ними о том, что приятно и что занимает их, уклоняться от споров о предметах маловажных, редко задавать вопросы и ни в коем случае не дать им заподозрить, что можно быть разумнее, чем они»* (Ларошфуко. Максимы).

Аргументируйте свой ответ. Какие правила коммуникативного сотрудничества нарушаются в случае речевого поведения собеседника «закрытого» типа?

7. Каково содержание основных правил конструктивной критики?

8. Что называется конфликтом?

9. Раскройте механизм преодоления конфликтных ситуаций в коммуникации.

10. В чем выражается понимание экспрессивного поведения?

11. Проанализируйте приведенные ниже тексты с точки зрения коммуникативного сотрудничества участников общения. (Реализуются ли и если да, то как именно и какие коммуникативные постулаты участниками общения в каждом из текстов, какие тактические приемы используются и каковы результаты делового общения в каждой ситуации?)

I. «<...> На этот раз Арина Петровна действовала настолько настойчиво, что осталась победительницей. Она перекрестилась и вошла в комнату. Около внутренней стены, подальше от окон, стояла постель больного. <...>

– Ну что? Как ты сегодня себя чувствуешь? – спросила Арина Петровна, опускаясь в кресло у его ног.

– Ничего... завтра... то бишь сегодня... когда это лекарь у нас был?

– Сегодня был лекарь.

– Ну, значит, завтра...

Больной заметался, как бы силясь припомнить слово.

– Встать можно будет? – подсказала Арина Петровна. – «Дай бог, мой друг, дай бог!»

Они замолкли на минуту. Арине Петровне хотелось сказать что-то, но для того, чтоб сказать, нужно было разговаривать. Вот этого-то именно разговора и не могла она никогда найти, когда была с глазу на глаз с Павлом Владимирычем.

– Иудушка... живет? – спросил наконец сам больной.

– Что ему делается! Живет да поживает.

– Чай, думает: вот братец Павел умрет – и еще, по милости божией, именице мне достанется!

– И все когда-нибудь умрем, и после всех имения пойдут... законным наследникам...

– Только не кровопивцу. Собакам выброшу, а не ему!

Случай выходил отличный; сам Павел Владимирыч заговаривал. Арина Петровна не преминула воспользоваться этим.

– Надо бы подумать об этом, мой друг! – сказала она словно мимоходом, не глядя на сына и рассматривая на свет руки, точно они составляли в эту минуту главный предмет ее внимания.

– Об чем, „об этом“?

– А вот хоть бы насчет того, если ты не желаешь, чтоб брату имение твое осталось...

Больной молчал. Только глаза его неестественно расширились, и лицо все больше и больше рдело.

– Можно бы, друг мой, и то в соображение взять, что у тебя племянницы-сироты есть – какой у них капитал? Ну и мать тоже... – продолжала Арина Петровна.

– Все Иудушке спустить успели?

– Как бы то ни было... знаю, что сама виновата... Да ведь и не бог знает, какой грех... Думала тоже, что сын... Да и тебе бы можно не попомнить этого матери.

Молчание.

– Что же! Скажи хоть что-нибудь!

– А вы как скоро собираетесь меня хоронить?

– Не хоронить, а все-таки... И прочие христиане... Не все сейчас умирают, а вообще...

– То-то „вообще“! Вы всегда „вообще“! Думаете, что я и не вижу!

– Что же ты видишь, мой друг?

– А то и вижу, что вы меня за дурака считаете! Ну, и положим, что я дурак, и пусть буду дурак! зачем же приходите к дураку? и не приходите! и не беспокойтесь!

– Я и не беспокоюсь; я только вообще... что всякому человеку предел жизни положен...

– Ну, и ждите!

Арина Петровна понурила голову и раздумывала. Она очень хорошо видела, что дело ее стоит плохо, но безнадежность будущего до того терзала ее, что даже очевидность не могла убедить в бесплодности дальнейших попыток.
<...>

– Может, я и в самом деле чем-нибудь провинилась, так уж прости, Христа ради!

Арина Петровна встала и поклонилась, коснувшись рукой до земли. Павел Владимирыч закрыл глаза и не отвечал.

– Положим, что насчет недвижимости... Это точно, что в теперешнем твоём положении нечего и думать, чтобы распоряжения делать... Порфирий – законный наследник, ну и пускай ему недвижимость и достается... А движимость, а капитал как? – решила прямо объяснить Арина Петровна.

Павел Владимирыч вздрогнул, но молчал. Очень возможно, что при слове «капитал» он совсем не об инсинуациях Арины Петровны помышлял, а просто ему подумалось: вон и сентябрь на дворе, проценты получать надобно... шестьдесят семь тысяч шестьсот на пять помножить да на два потом разделить – сколько это будет?

– Ты, может быть, думаешь, что я смерти твоей желаю, так разуверься, мой друг! Ты только живи, а мне, старухе, и горюшка мало! Что мне! мне и тепленько, и сытенько у тебя, и даже ежели из сладенького чего-нибудь захочется – все у меня есть! Я только насчет того говорю, что у христиан обычай такой есть, чтобы в ожидании предбудущей жизни...

Арина Петровна остановилась, словно искала подходящего слова.

– Присных своих обеспечивать, – dokonчила она, смотря в окно.

Павел Владимирыч лежал неподвижно и потихоньку откашливался, ни одним движением не выказывая, слушает он или нет. По-видимому, причитания матери надоели ему.

– Капитал-то можно бы при жизни из рук в руки передать, – молвила Арина Петровна, как бы вскользь бросая предположение и вновь принимаясь рассматривать на свет свои руки.

Больной чуть-чуть дрогнул, но Арина Петровна не заметила этого и продолжала:

– Капитал, мой друг, и по закону к перемещению допускается. Потому это вещь наживная: вчера он был, сегодня – нет его. И никто в нем отчета не может спрашивать – кому хочу, тому и отдаю.

Павел Владимирович вдруг как-то зло засмеялся.

– Палочкина историю, должно быть, вспомнили! – зашипел он, – тот тоже из рук в руки жене капитал отдал, а она с любовником убежала!

– У меня, мой друг, любовников нет!

– Так без любовника убежите... с капиталом!

– Как ты, однако, меня понимаешь!

– Никак я вас не понимаю... Вы на весь свет меня дураком прославили – ну, и дурак я! И пусть буду дурак! Смотрите, какие штуки-фигуры придумали – капитал им из рук в руки передай! А сам что? – в монастырь, что ли, прикажете мне спастись идти да оттуда глядеть, как вы моим капиталом распорядиться будете?

Он выговорил все это залпом, злобствуя и волнуясь, и затем совсем изнемог. <...>»

(М. Е. Салтыков-Щедрин. Господа Головлевы)

II. «Очень скоро после этого состоялось совещание на Беркли-сквере, где царила не столько деловая, сколько светская атмосфера. Джонсон где-то задерживался, и, когда Каупервуд приехал, его еще не было. Стэйн встретил гостя радушно и весело и засыпал вопросами. Что происходит в Соединенных Штатах? Что предвещают выборы? Нравится ли мистеру Каупервуду Лондон? Как поживает его подопечная – мисс Флеминг? А ее матушка? <...>

Тут, как нельзя более кстати, появился Джонсон... Он шумно и торопливо вошел в комнату и, извинившись за опоздание – задержали срочные дела, – прежде всего спросил, как поживает мистер Каупервуд; потом, приняв угодливую мину человека, готового к любым услугам, стал отчитываться в том, что было за это время сделано. Сжато и точно он обрисовал положение.

– В Лондоне только и разговору, что о вас, мистер Каупервуд, и о том, что вы намерены захватить всю нашу систему подземных железных дорог в свои руки, – заявил он. – За редким исключением, почти все директора и акционеры обеих старых компаний настроены очень враждебно. По-моему, они решили сами воспользоваться вашей идеей. Останавливает их сущий пустяк, – тут Джонсон хитро подмигнул: – никак не могут договориться между собой, и, конечно, их немножко беспокоит, что эта затея будет стоить таких денег. Они понятия не имеют, как собрать такую сумму, не залезая слишком глубоко в собственный карман.

– То-то и оно, – заметил Каупервуд. – Именно поэтому всякая проволочка и обойдется нам очень дорого. Если мы энергично примемся за выполнение

плана, который я наметил, мы сумеем уложиться в сумму, не слишком для нас обременительную. А всякие споры и проволочки будут лишь на руку спекулянтам и ловкачам, которые постараются скупить все концессии и акции, какие только можно, чтобы играть на повышение их курса. Вот почему нам и необходимо договориться поскорее.

– Итак, насколько я понимаю, – вежливо вмешался Стэйн, – ваше предложение сводится к тому, чтобы мы с Джонсоном действовали заодно в правлениях „Окружной“ и „Метрополитен“ и, кроме того, скупили бы контрольный пакет акций одной из этих компаний, а то и обеих. Если же это не удастся, то предложили бы акционерам, в руках у которых находится не меньше пятидесяти одного процента акций, объединиться на определенных условиях под вашим руководством.

– Правильно! – сказал Каупервуд.

– А взамен вы гарантируете нам пять процентов дохода в течение ста лет или навечно.

– Правильно!

– И, сверх того, вы уступаете нам не менее десяти процентов привилегированных акций линии Чэринг-Кросс, а также десять процентов акций любого дочернего предприятия, которое вы сами или ваша держательская компания пожелаете создать под своей эгидой, по цене, составляющей восемь процентов их номинальной стоимости.

– Правильно!

– Проценты по этим акциям компания обязана будет выплатить в первую очередь, после того как она будет окончательно учреждена.

– Да, именно это я и предлагал, – подтвердил Каупервуд.

– По-моему, все это разумно и вполне приемлемо, – сказал Стэйн, переглянувшись с Джонсоном.

– Короче говоря, мистер Каупервуд, – заговорил Джонсон, – как только мы выполним свои обязательства, вы должны будете реконструировать и переоборудовать на современный лад обе старые линии и те новые, которые нам удастся прибрать к рукам. Кроме того, вы заложите всю недвижимость новой компании с тем, чтобы гарантировать выплату процентов по уже выпущенным акциям «Окружной» и «Метрополитен», а также по любым акциям новых компаний или их дочерних предприятий, которые мы пожелаем приобрести в счет договорных десяти процентов по цене, составляющей восемь процентов их номинальной стоимости.

– Совершенно верно, – сказал Каупервуд.

И снова Джонсон и Стэйн переглянулись.

– Ну что ж, – произнес Стэйн, – нас, безусловно, ожидают большие трудности, но я постараюсь выполнить свои обязательства как можно быстрее и как можно лучше.

– А я, – добавил Джонсон, – буду счастлив работать рука об руку с лордом Стэйном и приложу все силы к тому, чтобы довести дело до успешного конца.

– Что ж, джентльмены, – сказал, вставая, Каупервуд, – я не только очень рад, но и польщен тем, что мы с вами договорились. Чтобы доказать вам, что у

меня слово не расходится с делом, я попрошу мистера Джонсона, – конечно, если вы оба согласны, – быть моим юрисконсультom и подготовить все необходимые бумаги, чтобы мы могли официально оформить наше соглашение. А в свое время, – с улыбкой добавил он, – я буду счастлив видеть вас обоих на директорских постах.

– Будем надеяться, – сказал Стэйн. – Впрочем, время и обстоятельства покажут, что из этого выйдет.

– Я почти величайшим счастьем служить вам обоим в меру своих скромных сил, – заявил Джонсон.

Все трое отлично сознавали всю преувеличенную пышность этих взаимных славословий. Торжественность атмосферы разрядил Стэйн, предложив на прощание выпить по рюмке старого коньяка, – ящик этого драгоценного напитка он уже отправил, не обмолвившись о том ни словом, в апартаменты Каупервуда в отеле „Сесиль“.

Т. Драйзер. Стоик. Гл. L)

12. Подготовьте индивидуальные сообщения (2–3 мин) о различных невербальных средствах общения:

а) роль невербальных средств – значимых движений глаз (взгляда), мимики и поз в процессе речевого взаимодействия участников делового общения;

б) функции жестов различных групп в деловом общении;

в) особенности использования жестов в различных национальных культурах.

13. Посмотрите какую-либо дискуссионную программу на ТВ или в Интернете, обратите внимание, как ведущие подобных программ или приглашенные участники используют жесты и мимику. Как Вы думаете, насколько осознанно они пользуются «языком движений»? Обобщите Ваши наблюдения в виде короткого выступления (3 мин) – приведите конкретный анализ.

Вопросы и задания к теме 9

1. Что Вам известно из истории формирования официально-делового стиля русского литературного языка? Назовите важнейшие памятники деловой письменности.

2. Дайте определение официально-делового стиля русского литературного языка. Охарактеризуйте его подстили.

3. Каковы экстралингвистические и языковые особенности официально-делового стиля?

4. Опишите жанры деловых документов по их назначению. На какие группы они делятся?

5. Расскажите о видах служебной документации.

6. Проанализируйте следующее резюме, отвечает ли оно требованиям, предъявляемым к деловому документу:

«Иван Васильевич Есин
Москва, ул. Ак. Варги, 7, кв. 22
Тел.: 232–3200
Vanja@rumbler.ru

Москва, ул. Солнечная, 18
Фитнес-центр „Атлант“

20 мая 2002

Уважаемые дамы и господа!

Меня заинтересовало ваше объявление о замещении вакантной должности тренера-консультанта, опубликованное в майском номере газеты „Здоровье Москвы“ за 2002.

Как бывший спортсмен, дипломированный тренер и квалифицированный физиотерапевт, я полагаю, что соответствую требованиям, предъявляемым вашей организацией:

- я обладаю знанием самых современных методик подготовки как профессиональных спортсменов, так и любителей;
- имею образование инструктора по лечебной гимнастике, специализировался в области физиотерапии (опорно-двигательный аппарат) и диетологии;
- в течение нескольких лет занимал должность тренера одинцовского фитнес-центра;
- владею основами делопроизводства и бухгалтерского учета.

Кроме того, я:

- заслуженный мастер спорта по плаванию;
- имею собственные методологические разработки в области персональных планов занятий (индивидуальный подход) для мастеров спорта;
- в течение нескольких лет осваивал различные методики восстановления опорно-двигательного аппарата больных в послеоперационный период;
- свободно говорю по-английски и читаю по-немецки со словарем.

Убедительно прошу дать ответ до 15 июня, чтобы при положительном решении вопроса я мог приступить к работе с начала следующего месяца.

Прощаюсь с вами, рассчитывая на предстоящее знакомство во время собеседования. Всего хорошего!

Моя трудовая биография.

1 июня 1999 – по настоящее время

май 1996 – апрель 1999 гг.

октябрь 1991 – апрель 1996 гг.

сентябрь 1986 – июнь 1991 гг.

Семейное положение.

Хобби.

Старший тренер ФЦ „Фарго“,
г. Одинцово

Директор ДСШ-1, г. Одинцово

Старший тренер ДСШ-1

Студент МФИ

Женат, двое детей.

Рыбалка, охота».

7. Продумайте ситуацию собственного поступления на работу. Составьте текст резюме, автобиографии, заявления.

8. Проанализируйте текст С. Есенина «О себе». Черты каких стилей присущи этому автобиографическому повествованию?

«Родился в 1895 году, 21 сентября, в Рязанской губернии, Рязанского уезда, Кузьминской волости, в селе Константинове.

С двух лет был отдан на воспитание довольно зажиточному деду по матери, у которого было трое взрослых неженатых сыновей, с которыми протекло почти все мое детство. Дядья мои были ребята озорные и отчаянные. Трех с половиной лет они посадили меня на лошадь без седла и сразу пустили в галоп. Я помню, что очумел и очень крепко держался за холку. Потом меня учили плавать. Один дядя (дядя Саша) брал меня в лодку, отъезжал от берега, снимал с меня белье и, как щенка, бросал в воду. Я неумело и испуганно плескал руками, и, пока не захлебывался, он все кричал: „Эх! Стерва! Ну куда ты годишься?..“ „Стерва“ у него было слово ласкательное. После, лет восьми, другому дяде я часто заменял охотничью собаку, плавал по озерам за подстреленными утками. Очень хорошо лазил по деревьям. Среди мальчишек всегда был коноводом и большим драчуном и ходил всегда в царапинах. За озорство меня ругала только одна бабка, а дедушка иногда сам подзадоривал на кулачную и часто говорил бабке: «Ты у меня, дура, его не трожь, он так будет крепче!» Бабушка любила меня из всей мочи, и нежности ее не было границ. По субботам меня мыли, стригли ногти и гарным маслом гофрили голову, потому что ни один гребень не брал кудрявых волос. Но и масло мало помогало. Всегда я орал благим матом и даже теперь какое-то неприятное чувство имею к субботе.

Так протекло мое детство. Когда же я подрост, из меня очень захотели сделать сельского учителя и потому отдали в церковно-учительскую школу, окончив которую я должен был поступить в Московский учительский институт. К счастью, этого не случилось.

Стихи я начал писать рано, лет девяти, но сознательное творчество отношу к 16–17 годам. Некоторые стихи этих лет помещены в „Радунице“.

Восемнадцати лет я был удивлен, разослав свои стихи по журналам, тем, что их не печатают, и поехал в Петербург. Там меня приняли весьма радушно. Первый, кого я увидел, был Блок, второй – Городецкий. Когда я смотрел на Блока, с меня капал пот, потому что в первый раз видел живого поэта. Городецкий меня свел с Клюевым, о котором я раньше не слышал ни слова. С Клюевым у нас завязалась при всей нашей внутренней распри большая дружба.

В эти же годы я поступил в Университет Шанявского, где пробыл всего 1 ½ года, и снова уехал в деревню.

В Университете я познакомился с поэтами Семеновским, Наседкиным, Колоколовым и Филипченко.

Из поэтов-современников нравились мне больше всего Блок, Белый и Клюев. Белый дал мне много в смысле формы, а Блок и Клюев научили меня лиричности.

В 1919 году я с рядом товарищей опубликовал манифест имажинизма. Имажинизм был формальной школой, которую мы хотели утвердить. Но эта школа не имела под собой почвы и умерла сама собой, оставив правду за органическим образом.

От многих моих религиозных стихов и поэм я бы с удовольствием отказался, но они имеют большое значение как путь поэта до революции.

С восьми лет бабка таскала меня по разным монастырям, из-за нее у нас вечно ютились всякие странники и странницы. Распевались разные духовные стихи. Дед напротив. Был не дурак выпить. С его стороны устраивались вечные невенчанные свадьбы.

После, когда я ушел из деревни, мне долго пришлось разбираться в своем укладе.

В годы революции был всецело на стороне Октября, но принимал все по-своему, с крестьянским уклоном.

В смысле формального развития теперь меня тянет все больше к Пушкину.

Что касается остальных автобиографических сведений, – они в моих стихах.

Октябрь 1925»

9. Прочитайте фрагмент из «Ответа на анкету» М. И. Цветаевой о своем становлении. Как бы Вы определили жанровое своеобразие этого текста?

«Родилась 26 сентября 1892 г. в Москве.

Отец – сын священника Владимирской губернии, европейский филолог (его исследование «Осские надписи» и ряд других), доктор honoris causa Болонского университета, профессор Истории искусств сначала в Киевском, затем в Московском университетах, директор Румянцевского музея, основатель, вдохновитель и единоличный собиратель первого в России музея Изящных искусств (Москва, Знаменка). Герой труда. Умер в Москве в 1913 г., вскоре после открытия Музея. Личное состояние (скромное, потому что помогал) оставил на школу в Талицах (Владимирская губерния, деревня, где родился). Библиотеку, огромную, трудо- и трудноприобретенную, не изъяв ни одного тома, отдал в Румянцевский музей.

Мать – польской княжеской крови, ученица Рубинштейна, редкостно одаренная в музыке. Умерла рано. Стихи от нее.

Библиотеку (свою и дедовскую) тоже отдала в музей. Так, от нас, Цветаевых, Москве три библиотеки. Отдала бы и свою, если бы за годы Революции не пришлось продать.

Раннее детство – Москва и Таруса (хлыстовское гнездо на Оке), с 10 лет по 13 лет (смерть матери) – заграница. По 17 лет вновь Москва. В русской деревне не жила никогда.

Главенствующее влияние – матери (музыка, природа, стихи, Германия... Heroica). Более скрытое, но не менее сильное влияние отца. (Страсть к труду, отсутствие карьеризма, простота, отрешенность.) Слитое влияние отца и

матери – спартанство. Два лейтмотива в одном доме: Музыка и Музей. Воздух дома не буржуазный, не интеллигентский – рыцарский. Жизнь на высокий лад.

Постепенность душевных событий: все раннее детство – музыка, 10 лет – Революция и море... 11 лет – католичество, 12 лет – первое родиночувствие („Варяг“, Порт-Артур), с 12 лет... Наполениада, перебитая в 1905 г. Спиридоновой и Шмидтом, 13, 14, 15 лет – народовольчество, сборники „Знания“, Донская речь, с 16 лет по 18 лет – Наполеон (Виктор Гюго, Беранже, Фредерик Массон, Тьер, мемуары...). Французские и германские поэты.

...Последовательность любимых книг (каждая дает эпоху): Ундина (раннее детство), Гауф-Лихтенштейн (отрочество), Aiglon Ростана (ранняя юность). Позже и поныне, Гейне – Гете – Гельдерлин. Русские прозаики (говорю от своего нынешнего лица) – Лесков и Аксаков. Из современников – Пастернак. Русские поэты – Державин и Некрасов...

Любимые книги в мире, те, с которыми сожгут: „Нибелунги“, „Илиада“, „Слово о полку Игореве“ ...

Стихи пишу с 6 лет. Печатаю с 16-ти. Писала и французские и немецкие... Литературных влияний не знаю, знаю человеческие...

Любимые вещи в мире: музыка, природа, стихи, одиночество.

Полное равнодушие к общественности, театру, пластическим искусствам, зрительности. Чувство собственности ограничивается детьми и тетрадями.

Был бы щит, начертала бы: „Ne daigne“ (не снисхожу – франц.) 1926.»

Материалы для проведения различных форм контроля по дисциплине «Культура делового общения»

Контрольная работа: риторический анализ ситуации делового общения

Задание: внимательно прочитайте предложенный текст и письменно ответьте на вопросы.

План риторического анализа

1. Определите жанр делового общения.
2. Каков предмет обсуждения?
3. Кто является участниками описанной ситуации делового общения? Опишите их (имя, социальное положение, пол, возраст, уровень культуры и образования, психофизиологические особенности – характер, темперамент).
4. Каковы цели каждого из участников делового общения?
5. Как каждый из участников реализует свою цель. Какие стратегии, тактики, приемы используют участники?
6. Описание этического аспекта делового взаимодействия: используются ли и (если используются) как и какие уловки для достижения целей.
7. Описание собственно риторического и психологического аспектов делового взаимодействия (удачно ли строится речь участников для достижения цели, какие речевые средства отбираются; соблюдаются ли принципы корректного обсуждения спорного положения).
8. Каковы результаты делового взаимодействия для каждого из участников?

Тексты для анализа

Текст 1

«Сомс (он был поверенным владельца имения) провел в обществе агента около часа, рассматривая планы участков и обсуждая закладные Николла и других своих доверителей; и в конце, как будто вспомнив вдруг об интересующем его деле, перевел разговор на другую тему.

– Ваши хозяева, – сказал он, – должны уступить мне подешевле, ведь я первый начинаю здесь строиться. Оливер покачал головой.

– Участок, который вы себе присмотрели, сэр, – сказал он, – считается у нас самым дешевым. Те, что на вершине холма, будут подороже.

– Имейте в виду, – сказал Сомс, – что я еще не решил окончательно: весьма возможно, что я раздумаю строиться. Налоги чересчур высоки.

– Что ж, мистер Форсайт, очень жаль, если вы раздумаете; по-моему, это будет ошибкой с вашей стороны, сэр. Разве вы найдете под Лондоном другой участок с таким прекрасным видом и за такую цену? Нам стоит только дать публикацию – отбоя не будет от покупателей.

Они взглянули друг на друга. На их лицах было ясно написано: „Я уважаю вас как делового человека, но не надеюсь, что я поверю хоть одному вашему слову“.

– Ну что ж, – повторил Сомс, – я окончательно не решаю, очень возможно, что ничего не выйдет! – С этими словами он взял зонтик, сунул агенту свои холодные пальцы и, отдернув их без малейшего рукопожатия, вышел на солнце.

Погрузившись в глубокое раздумье, он медленно шел к облюбованному участку. Инстинкт подсказывал ему, что агент говорил правду. Участок дешевый. Но самая прелесть была в том, что агент, как Сомс был уверен, в действительности не считал участок дешевым, – значит, его собственная интуиция взяла верх над интуицией агента. „Дешево или дорого, я все равно куплю“, – думал Сомс.

(Дж. Голсуорси. «Сага о Форсайтах»)

Текст 2

«Когда мы вернулись в отель и Клейн ушел к себе, Силвер вдруг кидается ко мне и начинает размахивать руками.

– Видал? – говорит он. – Ты ее видал, Билли?

– Кого – ее? – спрашиваю.

– Да ту самую картинку, за которой охотится Морган. Она висит у закладчика, прямо над его конторкой. Я только не хотел ничего говорить при Клейне. Будь уверен, это та самая. Барышни прямо как живые, из таких, что носят платья сорок шестого размера, но там-то они обходятся без платьев. И все так меланхолично выбрыкивают ногами, и речка тут же, и берег. Сколько, мистер Морган сказал, он бы отдал за эту картину? Ну, неужели не понимаешь? Ведь хозяин лавки наверняка не знает, что у него там за сокровище.

На следующее утро лавка еще не успела открыться, а мы с Силвером уже были тут как тут, словно двое забулдыг, которым не терпится раздобыть денег на выпивку под заклад воскресного костюма. Входим мы в лавку и начинаем рассматривать цепочки для часов.

– Это что за мазня у вас там висит, над конторкой? – говорит Силвер хозяину как бы между прочим. – Вообще говоря, никудышная картинка, но мне на ней приглянулась вон та рыженькая, с острыми лопатками. Я бы вам предложил за нее два доллара с четвертью, да боюсь, как бы вы не разбили какие-нибудь хрупкие предметы, когда броситесь поскорее снимать ее с гвоздя.

Хозяин усмехается и продолжает раскладывать перед нами часовые цепочки накладного золота.

– Эту картину, – говорит он, – принес мне в заклад один итальянец год тому назад. Я ему дал под нее пятьсот долларов. Это „Досуг любви“ Леонардо де Винчи. Как раз два дня тому назад истек законный срок, так что сейчас она уже поступила в продажу как невыкупленный заклад. Вот, рекомендую эту цепочку, очень модный фасон.

Полчаса спустя мы с Силвером вышли из лавки с картиной под мышкой, заплатив за нее ростовщику две тысячи наличными. Силвер сразу же сел в кеб и

покатил к Моргану в банк. Я вернулся в отель, сижу и дожидаясь. Через два часа является Силвер.

– Ну, как, застал мистера Моргана? – спрашиваю я. – Сколько он заплатил за картину?

Силвер садится и начинает перебирать бахромку скатерти.

– Мистера Моргана мне застать не удалось, – говорит он, – потому что мистер Морган уже второй месяц путешествует по Европе. Но вот чего я не могу понять, Билли: эта самая картинка продается во всех универсальных магазинах и стоит вместе с рамкой три доллара сорок восемь центов. А за рамку отдельно просят три доллара пятьдесят – как же это получается, хотел бы я знать?

(О. Генри. Младенцы в джунглях)

Текст 3

«–Мне нужен мавзолей! – заявляет фрау Нибур. – Только мавзолей, и ничего другого.

– Хорошо, – отвечаю я. – Будет мавзолей.

<...> Вот уже две недели, как я веду с ней переговоры относительно памятника на могилу булочника и с каждым днем все лучше отношусь к покойнику. <...>

– У вас же на выставке нет ни одного мавзолея, – язвительно замечает фрау Нибур.

– Мавзолеев на выставке и не может быть, – заявляю я. – Их делают по определенной мерке, как бальные платья для королев. У нас есть несколько рисунков мавзолеев, но, может быть, для вашего придется сделать особый.

– Конечно! Это должно быть что-то выдающееся. Не то я пойду к Хольману и Клотцу.

– Надеюсь, вы там уже побывали. Если наши клиенты сначала посещают наших конкурентов, мы это только приветствуем. Ведь в мавзолее самое главное – качество выполнения.

Мне отлично известно, что она уже давно побывала у Хольмана и Клотца – их разъездной агент Оскар-плакса сообщил мне. <...>

– Покажите мне ваши рисунки! – приказывает фрау Нибур с видом герцогини.

Рисунков у нас нет, но я приношу ей несколько проектов памятников павшим воинам. Это весьма эффектные сооружения в полтора метра высотой, нарисованные углем и цветными мелками, для большей красоты дан и фон «с настроением».

– Лев, – говорит фрау Нибур, – он был как лев, но лев, который прыгает, а не умирает.

– Что вы скажете насчет скачущего коня? – спрашиваю я. – Наш скульптор несколько лет назад получил за такой памятник переходящую премию берлинского района Теплиц.

Она отрицательно качает головой.

– Орел... – говорит она задумчиво.

– Настоящий мавзолей должен быть своего рода часовней, – замечаю я. – Разноцветные стекла, как в церкви, мраморный саркофаг с бронзовыми лавровым венком, мраморная скамья для вас, чтобы отдохнуть и помолиться, а вокруг – цветы, кипарисы, усыпанные гравием дорожки, чаша с водой для наших пернатых певцов, ограда из низеньких колонок с бронзовыми цепями, тяжелая кованая дверца с монограммой, семейным гербом или цеховым знаком булочников...

Фрау Нибур слушает так, словно это Мориц Розенталь играет ноктюрн Шопена.

– Все это очень хорошо, – отвечает она, помолчав. – Но нет ли у вас чего-нибудь оригинального?

Я смотрю на нее с досадой и удивлением. В ответ она холодно смотрит на меня, как вечный прообраз клиента с набитым кошельком.

– Оригинальные памятники, конечно, есть, – отвечаю я мягко и язвительно. – Такие, как, например, на Кампо-Санто в Генуе. Наш скульптор проработал там несколько лет. Один из шедевров этого кладбища сделан им, – фигура плачущей женщины, склоненная над гробом, на заднем плане воскресший покойник, которого ангел уводит на небо. При этом ангел повернул голову, он смотрит вниз, на землю, и свободной рукой благословляет скорбящую вдову. Все это из белого каррарского мрамора, у ангела крылья сложены или расправлены.

– Очень мило. А что есть еще?

– Нередко изображают и профессию почившего. Можно было бы, например, сделать скульптуру пекаря, замешивающего тесто. За его спиной стоит смерть и прикасается к его плечу. Смерть можно изобразить с косой или без нее, закутанную в саван или нагую, то есть в данном случае – скелет. Это для скульптора очень сложная задача, особенно из-за ребер, которые нужно высекать каждое в отдельности, и притом с большой осторожностью, чтобы они не сломались.

Фрау Нибур молчит, словно она ожидала большего.

– Можно к этому, конечно, прибавить и семью, – продолжаю я. – Близкие стоят рядом и молятся или в ужасе отстраняют смерть. Эти памятники стоят миллионы, а работать над ними приходится год или два. Для такого заказа необходим большой аванс и выплата по частям.

Меня вдруг охватывает страх: а что, если она примет одно из моих предложений? Самое большее, на что способен Курт Бах, это сделать перекошенного ангела; на что-нибудь другое его мастерства едва ли хватит. Но, в крайнем случае, мы могли бы заказать скульптуры и в другом месте.

– А еще? – беспощадно продолжает допрос фрау Нибур.

Я обдумываю, рассказать ли этому безжалостному дьяволу о надгробии в виде саркофага, крышка которого слегка сдвинута, и из него высовывается рука скелета, но решаю этого не делать. Мы в слишком неравном положении: она – покупатель, я – продавец, она может меня изводить, я – нет, а вдруг она что-нибудь да купит.

– Пока я больше ничего не могу предложить.

Фрау Нибур ждет еще несколько мгновений.

– Если у вас, кроме этого, ничего нет, я буду вынуждена обратиться к Хольману и Клотцу.

Вдова смотрит на меня своими черными, как у жука, глазами. Траурную вуаль она приподняла и откинула на шляпу. Она ждет, что я теперь устрою ей дикую сцену, но я ничего не устраиваю.

– Вы этим только доставите нам удовольствие, – холодно заявляю я. – Наш принцип – привлекать конкурентов, чтобы все видели, какими богатыми возможностями располагает наша фирма».

(Э. М. Ремарк. Черный обелиск)

Текст 4

«<...> Мавзолей, заказанный фрау Нибур, готов. Он ужасен – какая-то каменная будка с пестрыми стеклами, бронзовыми цепями и усыпанной гравием дорожкой, хотя скульптурных работ, которые я расписывал вдове, мы не произвели. Но теперь она вдруг не желает его принимать. <...> Гром грянул, срок траура прошел, и фрау Нибур помолвлена. К Нибуру она вдруг стала совершенно равнодушна. Имя субъекта Ральф Леман, и он называет себя консультантом по делам промышленности. <...>

Сражение продолжается с переменным успехом. Вначале фрау Нибур утверждает, что она не заказывала мавзолей.

– У вас есть письменный договор? – вопрошает она торжествующе.

У нас нет письменного договора. Георг кротко отвечает, что в нашем деле это и не нужно. Когда речь идет о смерти, полагаешься на верность людей своему слову. Кроме того, у нас найдется десяток свидетелей. Своими требованиями фрау Нибур совсем заморочила голову и нашим каменотесам, и нашему скульптору, и всем нам. Да и аванс мы получили.

– Вот в том-то и дело, – заявляет фрау Нибур с удивительной последовательностью. – Аванс мы хотим получить обратно.

– Значит, вы заказали мавзолей?

– Я его не заказывала. Я только дала аванс.

– Ну что вы на это скажете, господин Леман? – спрашиваю я. – Как консультант по делам промышленности?

– Бывает и так, – отзывается Ральф рыцарским тоном и пытается объяснить нам разницу. Но Георг прерывает его. Он заявляет, что на аванс тоже нет письменного документа.

– Как? – обращается Ральф к фрау Нибур. – Эмилия, ты не взяла расписки?

– Да я не знаю... – запинается фрау Нибур. – Кто же знал. Что эти люди вздумают утверждать, будто я не давала аванса! Такие обманщики!

– Какая низость!

<...>

– Никто и не утверждает, что вы не дали аванса, – замечает Георг. – Мы только говорим, что никаких письменных документов нет ни на заказ, ни на аванс.

Ральф облегченно вздыхает:

– Ну вот!

– Впрочем, – заявляет Георг, – мы готовы взять мавзолей обратно, если он вам не нужен.

– Ну вот, – повторяет Ральф. Фрау Нибур радостно кивает. Я с изумлением смотрю на Георга. Ведь мавзолей окажется вторым сторожем нашего склада, братом обелиска.

– А как же аванс? – спрашивает Ральф.

– Аванс, конечно, пропадет, – говорю я. – Так всегда делается.

– Что? – Ральф одергивает жилет и выпрямляется. Я замечаю, что и брюки ему слишком узки и коротки. – Вы что, смеетесь? – восклицает он. – Так у нас не делается!

– У нас тоже так не делается. Обычно наши клиенты берут то, что заказывают.

– Да мы же ничего не заказывали, – вмешивается Эмилия в новом порыве отваги. Вишни на ее шляпе подскакивают. – Кроме того, вы заломили слишком высокую цену.

– Спокойно, Эмилия, – рычит Ральф. – Она съезживается, испуганная и восхищенная столь пылкой мужественностью. – Не забудьте, что существует суд, – угрожающе добавляет Ральф.

– Надеемся.

– Вы, вероятно, сохраните булочную и после замужества? – спрашивает Георг Эмилию.

Эмилия так напугана, что без слов смотрит на своего жениха.

– Ясно, – отвечает Ральф. – Конечно, наряду с нашей промышленной конторой. А что?

– Булочки и пирожные были там особенно вкусны.

– Спасибо, – жеманно благодарит Эмилия. – Так как же насчет аванса?

– Я хочу предложить вам вот что, – говорит Георг и вдруг пускает в ход всю свою обаятельность. – Доставляйте нам в течение месяца каждое утро двенадцать булочек и каждый вечер шесть кусков фруктового торта, тогда мы в конце месяца вернем вам аванс. А мавзолей можете не брать.

– Ладно, – тут же соглашается фрау Нибур.

– Спокойствие, Эмилия, – Ральф тычет ее в бок. – Конечно, у вас губа не дура! – язвительно отвечает он Георгу. – Вернете через месяц! А что тогда будут стоить эти деньги?

– Ну так берите памятник, – отвечаю я. – Мы не возражаем.

Борьба продолжается еще с четверть часа. Потом мы договариваемся. Мы возвращаем немедленно половину аванса, остальные – через две недели. Поставки натурой будут выполняться. Ральф против нас бессилен. Инфляция вдруг оказывается нам на руку. <...>»

(Э. М. Ремарк. Черный обелиск)

Текст 5

«<...> Между тем Фока подъехал к людской избе, привязал к изгороди лошадь, подкинул ей охапку сеной трухи и через минуту уже переминается с

ноги на ногу в девичьей, где Порфирий Владимирыч имеет обыкновение принимать подобных просителей.

– Ну, друг! что скажешь хорошенького? – начинает Порфирий Владимирыч.

– Да вот, сударь, ржицы бы...

<...>

– Купить, что ли, собрался?

– Где купить! в одолжение, значит, до новой!

– Ахти-ахти! Ржица-то, друг, нынче кусается! Не знаю уж, как и быть мне с тобой...

Порфирий Владимирыч впадает в минутное раздумье, словно и действительно не знает, как ему поступить: „И помочь человеку хочется, да и ржица кусается...“

– Можно, мой друг, можно и в одолжение ржицы дать, – наконец говорит он, – да, признаться сказать, и нет у меня продажной ржи: терпеть не могу божьим даром торговать! Вот в одолжение – это так, это я с удовольствием. Я, брат, ведь помню: сегодня я тебя одолжу, а завтра – ты меня одолжишь! Сегодня у меня избыток – бери, одоляйся! четверть хочешь взять – четверть бери! осьминка понадобилась – осьминку отсыпай! А завтра, может быть, так дело повернет, что и мне у тебя под окошком постучать придется: одолжи, мол. Фокушка, ржицы осьминку – есть нечего!

– Где уж! Пойдете ли, сударь, вы!..

– Я-то не пойду, а к примеру... И не такие, друг, повороты на свете бывают! Вон в газетах пишут: какой столб Наполеон был, да и тот прогадал, не потрафил. Так-то, брат. Сколько же тебе требуется ржицы-то?

– Четвертцу бы, коли милость ваша будет.

– Можно и четвертцу. Только заранее я тебе говорю: кусается, друг, нынче рожь, куда как кусается! Так вот как мы с тобой сделаем: я тебе шесть четверичков отмерить велю, а ты мне, через восемь месяцев, два четверичка приполнцу отдашь – так оно червертца в аккурат и будет! Процентом я не беру, а от избытка ржицей...

У Фоки даже дух занялся от Иудушкиного предложения; некоторое время он ничего не говорит, только лопатками пошевеливает.

– Не многовато ли будет, сударь? – наконец произносит он, очевидно робея.

– А много – так к другим обратись! Я, друг, не неволю, а от души предлагаю. Не я за тобой посылал, сам ты меня нашел. Ты – с запросцем, я – с ответцем. Так-то, друг!

– Так-то так, да словно бы приполну-то уж много?

– Ах, ах, ах! А я еще думал, что ты – справедливый мужик, степенный! Ну, а мне-то, скажи, чем мне-то жить прикажешь? Я-то откуда расходы свои должен удовлетворять? Ведь у меня сколько расходов – знаешь ли ты? Конца-краю, голубчик, расходам у меня не видно. <...>

Словом сказать, как ни вертится Фока, а дело слаживается, как хочется Порфирию Владимирычу. Но этого мало: в самый момент, когда Фока уж

согласился на условия займа, является на сцену какая-то Шелепиха. Так, пустошонка ледащая, а с десятинцу покосцу, да и то вряд ли...

– Я тебе одолжение делаю – и ты мне одолжи, – говорит Порфирий Владимирыч, – это уж не за проценты, а так, в одолжение! Бог за всех, а мы друг по дружке! Ты десятинку-то шутя скосишь, а я тебя напередки попомню! Я, брат, ведь прост! Ты мне на рублик послужишь, а я...

Порфирий Владимирыч встает и в знак окончания дела молится на церковь. Фока, следуя его примеру, тоже крестится. <...>»

(М. Е. Салтыков-Щедрин. Господа Головлевы)

Текст 6

«<...> – Но позвольте спросить вас, – сказал Манилов, – как желаете вы купить крестьян: с землею или просто на вывод, то есть без земли?

– Нет, я не то, чтобы совершенно крестьян, – сказал Чичиков, – я желаю иметь мертвых...

– Как-с? извините... я несколько туг на ухо, мне слышалось престранное слово...

– Я полагаю приобрести мертвых, которые, впрочем, значились бы по ревизии как живые, – сказал Чичиков.

Манилов выронил тут же чубук с трубкою на пол и как разинул рот, так и остался с разинутым ртом в продолжение нескольких минут. Оба приятеля, рассуждавшие о приятностях дружеской жизни, остались недвижимы, вперя друг в друга глаза, как те портреты, которые вешались в старину один против другого по обеим сторонам зеркала. <...>

– Итак, я бы желал знать, можете ли вы мне таковых, не живых в действительности, но живых относительно законной формы, передать, уступить или как вам заблагорассудится лучше?

Но Манилов так сконфузился и смешался, что только смотрел на него.

– Мне кажется, вы затрудняетесь?... – заметил Чичиков.

– Я?... нет, я не то, – сказал Манилов, – но я не могу постичь... извините... я, конечно, не мог получить такого блестящего образования, какое, так сказать, видно во всяком вашем движении; не имею высокого искусства выражаться... Может быть, здесь... в этом, вами сейчас выраженном изъяснении... скрыто другое... Может быть, вы изволили выразиться так для красоты слога?

– Нет, – подхватил Чичиков, – нет, я разумею предмет таков, как есть, то есть души, которые точно уже умерли.

Манилов совершенно растерялся. Он чувствовал, что ему нужно что-то сделать, предложить вопрос, а какой вопрос – черт его знает. Кончил он, наконец, тем, что выпустил опять дым, но только уже не ртом, а чрез носовые ноздри.

– Итак, если нет препятствий, то с богом, можно бы приступить к совершению купчей крепости, – сказал Чичиков.

– Как, на мертвые души купчую?

– А, нет! – сказал Чичиков. – Мы напишем, что они живы, так, как стоит действительно в ревизской сказке. Я привык ни в чем не отступать от

гражданских законов; хотя за это и потерпел на службе, но уж извините; обязанность для меня дело священное, закон – я немею перед законом.

Последние слова понравились Манилову, но в толк самого дела он все-таки никак не вник и вместо ответа принялся насасывать свой чубук так сильно, что тот начал, наконец, хрипеть, как фагот. Казалось, как будто он хотел вытянуть из него мнение относительно такого неслыханного обстоятельства; но чубук хрипел и больше ничего.

– Может быть, вы имеете какие-нибудь сомнения?

– О! помилуйте, ничуть. Я не насчет того говорю, чтобы имел какое-нибудь, то есть критическое предсуждение о вас. Но позвольте доложить, не будет ли это предприятие, или, чтоб еще более, так сказать, выразиться, негоция, – так не будет ли эта негоция не соответствующею гражданским постановлениям и дальнейшим видам России.

Здесь Манилов, сделавши некоторое движение головою, посмотрел очень значительно в лицо Чичикова, показав во всех чертах лица своего и в сжатых губах такое глубокое выражение, какого, может быть, и не видано было на человеческом лице, разве только у какого-нибудь слишком умного министра, да и то в минуту самого головоломного дела.

Но Чичиков сказал просто, что подобное предприятие, или негоция, никак не будет не соответствующею гражданским постановлениям и дальнейшим видам России, а чрез минуту потом прибавил, что казна получит даже выгоды, ибо получит законные пошлины.

– Так вы полагаете?

– Я полагаю, что это будет хорошо.

– А, если хорошо, это другое дело: я против этого ничего, – сказал Манилов и совершенно успокоился.

– Теперь остается условиться в цене...

– Как в цене? – сказал опять Манилов и остановился. – Неужели вы полагаете, что я стану брать деньги за души, которые в некотором роде окончили свое существование? Если уж вам пришло этакое, так сказать, фантастическое желание, то с своей стороны я передаю их вам безынтересно и купчую беру на себя.

Великий упрек был бы историку предлагаемых событий, если бы он упустил сказать, что удовольствие одолело гостя после таких слов, произнесенных Маниловым. Как он ни был степенен и рассудителен, но тут чуть не произвел даже скачок по образу козла, что, как известно, производится только в самых сильных порывах радости. Он поворотился так сильно в креслах, что лопнула шерстяная материя, обтягивавшая подушку; сам Манилов посмотрел на него в некотором недоумении. Побужденный признательностью, он наговорил тут же столько благодарностей, что тот смешался, весь покраснел, производил головою отрицательный жест и, наконец, уже выразился, что это сущее ничего, что он, точно, хотел бы доказать чем-нибудь сердечное влечение, магнетизм души, а умершие души в некотором роде совершенная дрянь. <...>».

(Н. В. Гоголь. Мертвые души. Гл. 2)

Тест по дисциплине «Культура делового общения»

1. Какое из определений характеризует современную деловую риторику:

- а) это теория, мастерство и искусство красноречия;
- б) это наука об общих способах убеждения в вероятном или возможном, основанных на четкой системе логических доказательств;
- в) это теория и мастерство целесообразной, воздействующей и гармонизирующей речи;
- г) это частная риторическая дисциплина об убедительной и эффективной речи в различных видах (жанрах) делового общения?

2. Выберите верное определение деловой беседы (переговоров) как одного из жанров делового общения:

- а) деловая беседа проводится с целью одного человека или группы лиц посредством слова активизировать стремление другого человека или группы лиц к действию, которое изменит хотя бы одну из сторон какой-либо ситуации или установит новые отношения между участниками беседы;
- б) деловая беседа – это особый вид общения, осуществляемый с помощью гедонистической речи и направленный на поиск и получение чувства гармонии, которое мы находим с помощью партнера по беседе и определяем по отношению к нему;
- в) деловая беседа возникает и происходит по необходимости, «из вежливости», и имеет целью установление контактов с неизвестным ранее человеком или поддержание отношений в личной или общественной сферах жизни.

3. Какие из перечисленных жанров относятся к сфере делового общения:

- а) деловая беседа, деловой разговор, обсуждение, дискуссия, повесть;
- б) деловое совещание, торги, переговоры, диспут, прения;
- в) полемика, спор, дебаты, ток-шоу, открытая трибуна?

4. Временные рамки делового телефонного разговора не превышают:

- а) 5–10 мин;
- б) 3–5 мин;
- в) 10–15 мин.
- г) 20 мин.

5. Определите модели обсуждения:

- а) мозговой штурм, третейский суд, «баланс сил»;
- б) круглый стол, мозговой штурм, деловая игра;
- в) третейский суд, «принцип пая», «баланс сил».

6. Основной целью проведения деловых переговоров является:

- а) выявление разных точек зрения по определенным вопросам;
- б) деловая дискуссия;
- в) принятие согласованного решения в процессе общения заинтересованных сторон;
- г) встреча представителей разных организаций.

7. Из представленных перечней характеристик выберите тот, который соответствует дискуссии:

- а) субъекты – оппонент и пропонент; борьба мнений может перерасти в конфликт; предметное поле обсуждения размыто; отсутствие регламентации;
- б) субъекты – партнеры в коллективном обсуждении; всестороннее обсуждение проблемы для поиска компромисса; регламентированность в процедурном отношении.

8. Какова общая цель использования *вопросов для обдумывания («ли»-вопросов)* в процессе проведения деловой беседы (переговоров):

- а) получить от собеседника четкий ответ на вопрос, направить его мысли в одном определенном русле, например на принятие решения или достижение согласия.
- б) указать на нерешенные проблемы, обеспечить поддержку своей позиции со стороны участников беседы, сформировать необходимое отношение к проблеме у адресата;
- в) заставить собеседника тщательно обдумать то, что было сказано в ходе беседы, создать атмосферу взаимопонимания между участниками для достижения промежуточных результатов переговоров?

9. Какие вопросы на этапе передачи информации в деловой беседе служат для получения максимально полной информации от собеседника:

- а) закрытые вопросы;
- б) «ли» вопросы;
- в) открытые вопросы;
- г) риторические вопросы?

10. С помощью каких средств реализуется прием подачи позитивного сигнала в процессе слушания:

- а) объединение мыслей партнера в единое смысловое поле; повторение сути его сообщения;
- б) подача нейтральных реплик, стимулирующих говорящего; уточнения;
- в) формулировка мыслей партнера своими словами; краткий повтор сказанного?

11. Определите, какие приемы характерны для нерефлексивного стиля слушания:

а) нейтральные реплики, адресованные оппоненту; уточнения (просьбы дать необходимые пояснения или повторить что-либо неясное);

б) словесные формулы, которые помогают сформулировать мысли партнера своими словами, повторить суть его сообщения, чтобы он оценил, правильно ли его поняли.

12. Определите, какие приемы характерны для рефлексивного стиля слушания – слушания-резюмирования:

а) нейтральные реплики, адресованные оппоненту; уточнения (просьбы дать необходимые пояснения или повторить что-либо неясное);

б) словесные формулы, которые вводят краткий повтор сказанного или объединяют мысли собеседника в единое смысловое поле.

13. Из предложенных приемов выберите те, которые составляют верную тактику на этапе аргументирования в деловой беседе:

а) двусторонняя аргументация;

б) «Вы-подход»;

в) настойчивость при доказательствах, которые не принимаются собеседником;

г) использование безличных конструкций типа «проблему можно решить...»;

д) использование уточняющих вопросов;

е) употребление непонятной для собеседника терминологии.

14. Конструктивная критика заключается в следующем:

а) в указании недостатков чего-либо;

б) в указании недостатков чего-либо в рамках соблюдения этических норм;

в) в соблюдении этики общения;

г) в умении подобрать комплимент.

15. Для какого типа доказательства характерно при обосновании тезиса доказательство ложности противоречащего тезису суждения:

а) косвенного;

б) прямого?

16. Назовите группу уловок, относящихся к организационно-процедурным:

а) недосказанность; обвинение в нереалистичности идей, некомпетентности или предвзятом отношении; демонстрация обиды.

б) неопределенность тезиса; неправомерная аналогия; замена отношений причины – следствия отношениями временной последовательности.

в) установление «рамки»; нарушение регламента; приостановка обсуждения на желаемом варианте.

17. В какой группе уловок находятся следующие: «использование непонятной терминологии», «провокационный вопрос», «ироничный подход», «лестные обороты речи»:

- а) психологических;
- б) риторических,
- в) организационно-процедурных;
- г) логических?

18. К какой группе относятся следующие жесты: похлопывание, рукопожатие, соединение рук в «замок», потирание кончика носа и под.:

- а) коммуникативные жесты;
- б) описательно-изобразительные;
- в) жесты-прикосновения?

19. К какой группе относятся жесты приветствия, выражения доверия, обращения внимания, угрозы, оскорбления и под.:

- а) коммуникативные жесты;
- б) описательно-изобразительные;
- в) жесты-прикосновения?

20. Выберите ряд с перечнем фигур речи, относящихся к коммуникативным:

- а) градация, оксюморон, инверсия, антитеза;
- б) риторический вопрос, экскламацию, апостроф, сермоциацию;
- в) мейозис, концессия, экзортация, предупреждение возражений;
- г) период, параллелизм, фигура стыка.

21. Когда зарождается русская официально-деловая речь:

- а) в период Московского государства XIV – нач. XV в.,
- б) в Киевской Руси X в.,
- в) в Российском государстве XVII в.?

22. Каким требованиям должны следовать служебные документы:

- а) краткость при составлении формулировок;
- б) экспрессивность;
- в) соответствие нормам делового этикета;
- г) оценочность;
- д) достоверность и объективность?

23. Назовите документы, относящиеся к организационно-распорядительным:

- а) акты, отчеты, планы, протоколы, справки, служебные письма, докладные записки;

б) заявления, расписки, доверенности, автобиографии, счета, характеристики;

в) постановления, законы, приказы, положения, уставы.

24. Каковы правила конструктивной критики:

а) критиковать при свидетелях;

б) критиковать поступки, а не человека, приводя очевидные факты;

в) прежде чем критиковать, следует найти, за что похвалить;

г) не принимать возражений критикуемого.

25. Каковы принципы разрешения конфликтной ситуации:

а) использовать фразы, снимающие противоречия: «Я готов признать, что я не прав (могу ошибаться)»; «Мы с Вами, я уверен, сможем прийти к компромиссу...» и под.;

б) акцентировать внимание только на недостатках противника;

в) не поддаваться эмоциям, дать себе время на анализ ситуации;

г) стремиться перевести конфликт в скрытую форму?

Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины «Культура делового общения»

а) Основная литература:

1. Культура речи и деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. и практикум / В. В. Химик [и др.]. – М. : Юрайт, 2019. – 308. – (Проф. образование). – URL : <https://www.biblio-online.ru>.
2. Львова А. С. Культура речи и деловое общение педагога : учеб. пособие / А. С. Львова. – 2-е изд.; испр. и доп. – М. : Юрайт, 2019. – 185. – (Проф. образование). – URL: <https://www.biblio-online.ru>.
3. Рахманин Л. В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов : учеб. пособие / Л. В. Рахманин. – М. : Флинта, 2015. – 256 с. – URL : <http://znanium.com/go.php?id=1034344>.
4. Руднев В. Н. Русский язык и культура речи : учеб. пособие для студентов учреждений сред. проф. образования / В. Н. Руднев. – 6-е изд., стер. – М. : КноРус, 2016. – 253 с.
5. Чернышова Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учеб. пособие / Л. И. Чернышова. – М. : Юрайт, 2019. – 161. – (Проф. образование). – URL : <https://www.biblio-online.ru>.

б) Дополнительная литература

6. Андреев В. И. Деловая риторика : практический курс для творческого саморазвития делового общения, полемического и ораторского мастерства / В. И. Андреев. – Казань : Изд-во Казан. ун-та, 1993. – 250 с.
7. Античные риторика / ред. А. А. Тахо-Годи. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1978. – 352 с.
8. Бахтин М. М. Эстетика словесного творчества / М. М. Бахтин. – 2-е изд. – М. : Искусство, 1986. – 445 с.
9. Белова Н. А. Деловая риторика : электронный учебно-методический комплекс дисциплины / Н. А. Белова ; Мордов. гос. пед. ин-т. – Саранск, 2014. – Эл. опт. диск (CD-ROM).
10. Белова Н. А. Риторика делового общения : учеб. пособие : электронное мультимедийное учебное издание / Н. А. Белова / Электрон. учеб. МГУ им. Н. П. Огарева ; Мордов. гос. ун-т. – Саранск, 2010. – Эл. опт. диск (CD-ROM).
11. Болотнова Н. С. Риторический анализ текста как средство воспитания ценностного отношения студентов к культуре русской речи // Аксиологические аспекты методики преподавания русского языка (профессиональный и общеобразовательный уровни) : материалы Междунар. науч.-практ. конф. (19–20 марта 2009 г., Москва) / науч. ред. и сост. А. А. Дейкина, А. П. Еремеева, Л. А. Ходякова, В. Д. Янченко. – М. : МПГУ ; Ярославль : Ремдер, 2009. – С. 30–36.
12. Введенская Л. А. Деловая риторика : учеб. пособие / Л. А. Введенская,

- Л. Г. Павлова. – 6-е изд., перераб. – М. : КноРус, 2017. – 416 с. – (Бакалавриат).
13. Грайс Х. Логика и речевое общение / Х. Грайс // Новое в зарубежной лингвистике. – 1985. – Вып. 16. – С. 217–237.
 14. Ивин Е. Н. Основы теории аргументации / Е. Н. Ивин. – М. : Владос, 1997. – 352 с.
 15. Кириллов В. И. Логика : учеб. для юрид. вузов / В. И. Кириллов, А. А. Старченко. – Изд. 5-е, перераб. и доп. – М. : Юристъ, 1999. – 256 с.
 16. Кожина М. Н. Стилистика русского языка / М. Н. Кожина. – М. : Просвещение, 1977. – 223 с.
 17. Колышкина Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учеб. пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2020. – 163 с. – (Высш. образование).
 18. Кошанский Н. Ф. Риторика / ред. В. И. Аннушкин, А. А. Волков, Л. Е. Макарова. – М. : Изд. дом «Русская панорама» : Кафедра, 2013. – 320 с.
 19. Крылова О. А. Портрет речевого жанра церковно-религиозного послания / Ю. А. Крылова // Русский язык в России на рубеже XX–XXI вв. : материалы Междунар. науч. конф. / отв. ред. Р. И. Тихонова. – Самара : Изд-во СамГПУ, 2003. – С. 40.
 20. Культура речи и деловое общение : учеб. и практикум для акад. бакалавриата : учеб. для студентов вузов, обучающихся по нефилол. направлениям и специальностям / отв. ред.: В. В. Химик, Л. Б. Волкова. – М. : Юрайт, 2017. – 308 с. – (Бакалавр. Акад. курс).
 21. Культура русской речи : энцикл. слов.-справ. / Рос. акад. наук. Ин-т рус. яз. им. В. В. Виноградова; [редкол.: Л. Ю. Иванов (отв. ред.) и др.] ; под общ. рук. Л. Ю. Иванова, А. П. Сковородникова, Е. Н. Ширяева. – 2-е изд., испр. – М. : Флинта : Наука, 2007. – 837 с.
 22. Курбатов В. И. Стратегия делового успеха / В. И. Курбатов. – Ростов н/Д : Феникс, 1995. – 416 с.
 23. Ломоносов М. В. Краткое руководство к красноречию : книга первая, в которой содержится риторика, показывающая общие правила обоюбого красноречия, то есть оратория и поэзия, сочиненная в пользу любящих словесные науки. – СПб. : Имп. акад. наук, 1748. – 318 с. – URL : <https://elibrary.tambovlib.ru/?ebook=2962>.
 24. Михальская А. К. Основы риторики. 10-11 кл. : учеб. пособие для общеобразоват. учреждений / А. К. Михальская. – 6-е изд., стер. – М. : Дрофа, 2011. – 496 с.
 25. Милич П. Как проводить деловую беседу / П. Милич. – М. : Экономика, 1987. – 208 с.
 26. Нергеш Я. Поле битвы – стол переговоров / Я. Нергеш. – М. : Междунар. отношения, 1989. – 260 с.
 27. Панкратов В. Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация : практ. рук. / В. Н. Панкратов. – М. : Изд-во Ин-та психотерапии, 2000. – 199 с.
 28. Панкратов В. Н. Уловки в спорах и их нейтрализация : практ. рук. для деловых людей / В. Н. Панкратов. – М. : Рос. пед. агентство, 1996. – 52 с.
 29. Панфилова А. П. Культура речи и деловое общение : в 2 ч. Ч. 1. : учеб.

и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. – М. : Юрайт, 2020. – 231 с.

30. Панфилова А. П. Культура речи и деловое общение : в 2 ч. Ч. 2 : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. – М. : Юрайт, 2020. – 258 с.

31. Педагогическое общение: речь, стиль, жанр // Основы педагогической риторики : учеб. пособие для студентов фак. истории и права / Н. Д. Десяева, Т. А. Лебедева, Л. В. Ассуирова [и др.] ; Мордов. гос. пед. ин-т. – Саранск, 2000. – С. 21.

32. Руднев В. Н. Риторика. Деловое общение : учеб. пособие в образоват. учреждениях, реализующих образоват. прогр. ВПО по направлению «Педагогическое образование» на уровне бакалавриата, 035700 «Лингвистика», 040400 «Социальная работа», 031620 «Реклама и связи с общественностью», 035000 «Издательское дело» / В. Н. Руднев. – М. : КноРус, 2014. – 347 с. – (Бакалавриат).

33. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учеб. и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – М. : Юрайт, 2020. – 247 с. – (Высш. образование).

34. Стилистический энциклопедический словарь русского языка / под ред. М. Н. Кожинной ; чл. редкол.: Е. А. Баженова, М. П. Котюрова, А. П. Сковородников. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Флинта : Наука, 2006. – 696 с.

35. Утченко С. Л. Цицерон и его время / С. Л. Утченко. – М. : Мысль, 1972. – 390 с.

36. Чернышова Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учеб. пособие для вузов / Л. И. Чернышова. – М. : Юрайт, 2020. – 161 с. – (Высш. образование).

ГЛОССАРИЙ

Аллегория (иносказание) – выражение отвлеченного понятия или идеи в конкретном художественном образе.

Амплификация – фигура, строящаяся как развернутое, протяженное перечисление групп однородных членов предложения.

Анадиплозис – фигура, включающая плеоназмы (избыточность) и упорядоченность дискурса (повторение одних и тех же слов в конце и в начале соседних предложений).

Анафора (греч. *anaphora*, от *ana* – «начало» + *phoros* – «несущий») – повторение начального слова или словосочетания в каждом параллельном элементе речи.

Антитеза (греч. *antithesis* «противоположение») – фигура контраста, противопоставления понятий в речи. Средствами структурного противопоставления могут быть и противительные союзы (а, но), и интонация или только интонация.

Антономазия (греч. *antonomasia* – «переименование») – троп, состоящий в употреблении собственного имени в значении нарицательного (*геркулес, хлестаков, мегера* и под.).

Аргумент (лат. *argumentum* – фактическое доказательство») – логический довод, служащий основанием доказательства.

Аргументация – операция обоснования каких-либо суждений, в которой наряду с логическими, применяются также речевые, эмоционально-психологические и другие внелогические методы и приемы убеждающего воздействия.

«Баланс сил» – вид многосторонних переговоров, целью которых является постоянный поиск и установление баланса сил. Используя маневры, участники стремятся достичь наиболее выгодного положения (относительно других участников). Искомая выгодная позиция возникает в процессе переговоров как обнаружение слабых мест в позициях оппонентов, расхождений между ними, временных соглашений и альянсов (примером может служить работа членов Совета Европы – представителей разных государств).

Введение чужой речи (см. серmocинацию) – «прямая речь» в ткани устной монологической речи, выдуманная, додуманная или в обработанном виде восстановленная самим оратором.

Вопросно-ответное единство – вопрос, сопровождаемый ответом самого автора.

Гипербола (греч. *hyperbole* – «чрезмерность, излишек») – усиление значения до преувеличения.

Гомилетика (греч. *homileo* – «общаюсь с людьми») – наука о христианском церковном проповедничестве.

Градация (лат. *gradatio* «постепенное повышение») – расположение ряда слов (обычно синонимов, языковых или контекстуальных) по степени

нарастания (восходящая) или ослабления (нисходящая) их смыслового и эмоционального значения.

Дебаты (фр. *debats*) (см. *прения*) – публичные прения по какому-либо вопросу, обсуждение основного доклада на съезде, собрании, конференции.

Дедуктивное доказательство – доказательство, требующее осуществления перехода от общих положений и правил к частному, конкретному.

Деловая беседа (переговоры) – вид общения, который происходит в деловой ситуации и направлен на решение конкретной проблемы, в результате меняется существующая деловая ситуация и создается новая (если беседа эффективна).

«Деловая командная игра» – в процессе данной формы обсуждения идеи обретают не только форму проектов, но и своих сторонников и противников. Стороны приводят основание выдвинутых тезисов, аргументацию. Необходима двусторонняя конструктивная критика тезисов и позиций. По сути, деловая игра – первая практическая апробация идеи.

Деловая риторика – раздел современной риторики, изучающий эффективную речь в различных видах (жанрах) и ситуациях делового общения.

Деловое совещание как разновидность обсуждения, представляющая собой коллективное рассмотрение каких-либо вопросов между руководителем и подчиненными – членами одной деловой сферы. Ведение совещания может происходить в авторитарном и демократичном стилях, выбор каждого из которых должен быть адекватен ситуации делового общения.

Деловой разговор – форма устного контакта (как правило, непродолжительного), целью которого служит некоторое взаимодействие субъектов, а результатом является соглашение.

Деструктивная стратегия – в деловом общении нацелена на разрушение позиции соперника, создание психологических барьеров, заведение решения проблемы в тупик.

Дискурс (лат. *discursus* – «беседа, разговор») – живая речь, произносимая в процессе развертывания речевого события (в современной лингвистике и неориторике).

Дискуссия (лат. *discussion* – «рассмотрение, исследование») – вид спора, при котором участники стремятся к всестороннему обсуждению предмета разногласий на уровне сущности. Целью ее выступает не опровержение тезиса оппонента, а установление меры истинности каждого (в том числе своего) тезиса. Средствами дискуссии служат не мнения, а обоснованные позиции.

Диспозиция (лат. *dispositio* – «расположение, правильное распределение») – второй этап риторического канона и раздел риторики, разрабатывающий способы расположения изобретенного на этапе инвенции содержания речи в описании, повествовании и рассуждении.

Диспут (лат. *disputare* – «рассуждать, спорить») – публичный спор на научную или общественно важную тему, проходящий «однократно», не повторяясь. Диспут не только проясняет основания, но и утверждает позиции спорящих, что нередко имеет доминирующее значение.

Документ (лат. documentum – «свидетельство, доказательство») – это письменный текст, имеющий юридическую (правовую) силу: закон, приказ, характеристика и др.

Дружеская беседа – особый вид общения, осуществляемый с помощью гедонистической речи.

Жанрообразующие признаки: коммуникативная цель, образ автора, образ адресата, обстоятельства (событийная основа высказывания), фактор прошлого, фактор будущего, языковое оформление.

Закрытые вопросы – вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет». Цель вопросов такого типа – получить от собеседника четкий и однозначный ответ.

Инвенция (лат. inventio – «нахождение, изобретение») – первый этап риторического канона и раздел риторики, предлагающий принципы изобретения содержания речи.

Инверсия (лат. inversio – «перемещение, перестановка») – расположение слов в ином порядке, чем это установлено правилами грамматики, с целью перераспределения смысловых акцентов и выделения главного.

Индуктивное доказательство – изложение, строящееся от частного (анализа известных или новых фактов, примеров) к общему выводу.

Иррациональные аргументы (психологические) – обращение к эмоциям, чувствам, желаниям и интересам оппонента.

Ирония – риторический троп, одновременно вызывающий и удерживающий в сознании говорящего и адресата сразу два значения слова или выражения: прямое (буквальное) и переносное (противоположное первому).

Коммуникативная стратегия – предпочтение одной из возможных тенденций (тенденции к сближению, к индивидуализации) и проявление этого предпочтения в речевом общении.

Коммуникация (лат. communication – «сообщение, передача») – 1) путь сообщения (например, воздушные или водные коммуникации); 2), это форма связи (радио, телеграф и под.); 3) процесс сообщения информации с помощью технических средств – средств массовой коммуникации (печать, радио, кинематограф, телевидение); 4) выражение акта общения, связи между двумя или более индивидами, сообщение информации одним лицом другому.

Конструктивная стратегия – в деловом общении отражает стремление участников найти новое решение, прийти к соглашению. Согласие или несогласие с чьей-либо точкой зрения определяется не волей ее автора, а соответствием или несоответствием ее реальности.

Концессио (лат. – concessio – «предоставление, разрешение») – фигура уступки (допущения) – снятие напряженности и конфронтации общающихся сторон путем построения фраз по схеме «да..., но...».

Конфликт (лат. conflictus – «столкновение») – форма выражения противоречия. В теории конфликтов (конфликтологии) такое взаимодействие субъектов анализируется и описывается с точки зрения столкновения взаимоисключающих ценностей, целей, интересов, явного или скрытого соперничества его участников [Курбатов, 1995].

«Круглый стол» – модель обсуждения, цель которой – определиться в идеях и мнениях относительно обсуждаемой проблемы или спорного положения, следствием чего является довольно редкое появление абсолютно новых и оригинальных идей, кроме того, наличие у участников четких позиций не является обязательным. Содержит элементы организованности: ведущего, порядок обсуждения вопросов.

Лексический повтор – повторение одного и того же слова, словосочетания, вызывающее яркий эмоциональный отклик.

Лингвистическая прагматика (греч. *pragma* – «дело») – наука, изучающая, как человек использует язык и речь для воздействия на других людей и как ведет себя в процессе речевого общения.

Логические уловки построены на сознательном нарушении законов и правил формальной логики или на их умелом использовании в целях манипуляции недостаточно осведомленным оппонентом.

Мейозис (литота) – фигура умаления, признание говорящим ошибочности своих прежних взглядов, выражение сожаления по поводу собственных ошибок.

Метасообщение – не прямое, косвенное сообщение.

Метафора (греч. *metaphora*) – перенос названия с одного предмета на другой по сходству.

Метонимия (греч. *meta-* «перемена» + *онума* «имя, название») – перенос названия с одного предмета на другой по смежности, близости.

Многосоюзиe (полисиндетон) – греч. *poly-* «много» + *syndeton* – «связь» – намеренное использование повторяющихся союзов, замедляющее речь, придающее ей торжественность.

«Мозговой штурм» («мозговая атака») – термин и метод предложены американским ученым А. Ф. Осборном, преобразовавшим эвристический диалог Сократа с целью повышения эффективности решения творческих, изобретательских задач. В этом методе приоритет отдается не порядку и организации, а идеям, поэтому не гарантируется равенство участников обсуждения. Техника проведения «мозговой атаки» включает ряд этапов: 1) формирование исходной задачи в общем виде; 2) деление коллектива на несколько рабочих групп, оптимальных по численности и психологической совместимости, определение для них частных задач; создание группы анализа проблемной ситуации; 3) генерирование идей, их систематизацию и классификацию; 4) оценку идей на реализуемость и учет критических замечаний экспертной группой, в результате чего составляется окончательный список практически используемых идей.

Намек – средство непрямого, косвенного информирования адресата, заключающееся в том, что получатель сообщения должен расширить и дополнить его смысл работой собственной мысли.

Нерефлексивный стиль слушания – реализуется через прием подачи позитивного сигнала, предполагающий слушание с выражением лица и жестикомуляцией, показывающими открытость, расположение; искреннее и полное внимание к собеседнику; целенаправленное молчание.

Нормы этологические (поведенческие), в том числе **лингвоэтологические (речеповеденческие)**, – «грамматика речевого поведения»: постулаты речевого общения; правила речевого этикета, регулирующие выбор соответствующих речевых стереотипов; коммуникативные и этические нормы.

Общение – процесс взаимодействия и взаимоотношений субъектов (личностей, социальных групп), в котором происходят взаимообмен деятельностью, информацией, эмоциями, навыками, умениями, а также волевой контакт.

Обсуждение – разновидность *деловой беседы*. Выделяют несколько моделей обсуждения. Это «круглый стол», «мозговой штурм» и «командная деловая игра».

Оксюморон (греч. *охутогон* – «остроумно-глупое») – соединение слов, обозначающих исключают друг друга понятия (горячий снег, страшно красивый).

Оппонент (лат. *opponens* – «противопоставляющий») – участник обсуждения спорного положения, который опровергает выдвинутый другим тезис.

Оратория (лат. *oratorio*) – раздел классической и современной риторики, изучающий мастерство публичного выступления.

Организационно-процедурные уловки – арсенал организатора переговорного процесса или ведущего дискуссии. Они сориентированы на умышленное столкновение противоположных взглядов участников дискуссии с целью накалить атмосферу, что ведет к срыву обсуждения.

Открытые вопросы – вопросы, требующие развернутого ответа (кто, что, сколько, почему и под.). С их помощью мы вступаем в разновидность диалога-монолога с акцентом на монолог собеседника.

Официально-деловой стиль – разновидность книжного стиля русского литературного языка, имеет устную и письменную формы, обслуживает сферу официальных и деловых отношений граждан и государства: отношения между государственной властью и населением, между странами, между предприятиями, учреждениями, организациями, между личностью и обществом. Функциональными особенностями языковых единиц, использующихся в этой сфере, является их должностное значение. Основными стилистическими чертами официально-деловой речи являются следующие: точность, однозначность выражения мыслей, безличность (за исключением отдельных жанров: заявлений, докладных, объяснительных), бесстрастность, стандартизированность.

Парадокс (греч. *paradoxos* – «неожиданный, странный») – утверждение, противоречащее, на первый взгляд, здравому смыслу, но таящее в себе более глубокое значение, чем то общепринятое, которое служит в парадоксе предметом иронии.

Параллелизм синтаксический – повтор однотипных синтаксических конструкций.

Паралогические риторические приемы – осуществляемые в процессе речевой деятельности прагматически целесообразные отклонения от логических норм.

Параэтологические риторические приемы – намеренное и прагматически целесообразное сообщение говорящим/пишущим о нарушении кем-либо этологической нормы или о совершении им самим речевого поступка, нарушающего ту или иную лингвоэтологическую норму.

Паронимы – однокоренные слова одной части речи, близкие, но не тождественные по значению и употреблению в речи.

Период (греч. *periodos* – «круг, кольцо, обход, цикл») – гармоничное по своей синтаксической структуре многочленное сложное предложение, отличающееся полнотой и завершенностью содержания. Состоит из двух частей: повышения и понижения, разделенных вершиной периода, сопровождающейся паузой и резким спадом тона.

Перифраза (перифраз) (греч. *periphrasis* – «окольная речь») – описательный оборот, замена названия предмета описанием его признаков.

Повтор-подхват (фигура стыка) – своеобразный вид лексического повтора: конечный элемент фразы повторяется как начало последующей.

Полемика – способ аргументации в коммуникации, выражает такой вид делового общения, который характеризуется непримиримостью оснований, это конфликт противостоящих позиций, не сводимых друг к другу. Целью ее является не разгром оппонента, а диалектическое снятие его тезиса с сохранением положительных моментов противоположной стороны.

Постулаты (имплицатуры, максимы, принципы) речевого общения, или коммуникативные постулаты, выявляемые посредством анализа реальной речевой коммуникации, прежде всего разговорной речи, – это скрытые закономерности речевого общения, определяющие его успешность [Культура русской речи, 2003: 495].

Прения (дебаты) – разновидность делового общения и обсуждения спорных положений, предназначены для обмена мнениями в публичной форме (на собрании, заседании, конференции и др.) по поводу положений или тезисов, высказанных в речи, докладе, выступлении или сообщении. Целью дебатов (прений) является прояснение отношения участников обсуждения к общим для всех тезисов выступления.

Прием паронимического противопоставления – прием, придающий художественной речи афористичность, привлекающий внимание к лексическому значению слова и тем оттенкам, которые вносят в него аффиксы.

«Принцип пая» – вид многосторонних переговоров, ведущим мотивом которых является стремление к получению прибыли или увеличению влияния в различных сферах в зависимости от величины вложения (авторитета, силы). Подобные соглашения не редкость в сфере крупного бизнеса и в международной практике (например, скупка крупными компаниями более мелких, изменение «карты мира» после мировых войн, присоединение новых территорий, образование или передел колоний и под.).

Пропонент – участник спора, выдвигающий и доказывающий тезис.

Прямое доказательство – доказательство, основанное на выведении по определенным правилам умозаключения истинности или ложности тезиса, обосновывающегося непосредственно аргументами.

Психологические уловки – это запрещенные в нравственном отношении приемы спора, дискуссии, полемики и других видов делового общения, которые основаны на психологическом воздействии на собеседника с целью ввести оппонента в состояние раздражения или растерянности, сыграть на его чувствах.

Рациональные аргументы (лат. *argumenta ad rem* – «аргументы к делу») – аргументы, источниками, которых являются факты, авторитеты (ссылки на них); «заведомо истинные суждения» (теоремы, аксиомы, законы и т. п.).

Речевой акт – основная единица речевого поведения человека, реализующая одно речевое намерение говорящего и служащая для достижения определенного результата, осуществляемая в соответствии с нормами коммуникации общества.

Речевой жанр – относительно устойчивый тематический, композиционный и стилистический тип высказываний (текстов). Будучи культурными формами, речевые жанры характеризуются следующими основными свойствами: 1) они объективны по отношению к индивиду и нормативны; 2) они историчны, вырабатываются людьми в определенную эпоху в соответствии с конкретными условиями социальной жизни; 3) характеризуются особым оценочным отношением к действительности; 4) выполняют функцию интеграции индивидов в социум; 5) многообразны и разнородны, дифференцированы по сферам человеческой деятельности и общения; 6) являются опорой для творчества» [Стилистический энциклопедический словарь русского языка, 2006: 352].

Рефлексивный стиль слушания – позволяет возвращать говорящему (с помощью сигналов обратной связи) получаемую информацию, осуществляется через слушание-перефразирование и слушание-резюмирование.

Риторические тропы (греч. *τροπος* – «поворот») – случаи употребления слов и выражений в переносном значении, которые сохраняют образность, основанную на одновременном отражении в сознании прямого и переносного значений; являются индивидуально-авторскими.

Риторический вопрос (интеррогацио) – по сути является утверждением и способствует более глубокому рассмотрению проблем, выделяя в речи смысловые центры. Его цель – указать на нерешенные проблемы или обеспечить поддержку высказанной позиции со стороны участников беседы путем молчаливого одобрения.

Риторическое восклицание (экскламацио) – показывает в речи высшую точку в нарастании эмоций, выделяет наиболее важные смысловые фрагменты речи или привлекает внимание к произносимому.

Риторическое обращение (апостроф) – привлечение внимания к предмету обсуждения, выделение существенных идей речи. Обращаться можно

к самому предмету речи, человеку, авторитетам, оппоненту, неодушевленному предмету (в том числе названному отвлеченным существительным).

Синекдоха (греч. synekdoche) (разновидность метонимии) – перенос названия с части (детали) на весь предмет и наоборот.

Спор – это обсуждение какого-либо вопроса, при котором каждый из участников отстаивает свое мнение, приводя в его защиту аргументы и опровергая мнение противника.

Сравнение – логическая операция мышления: нахождение сходного и (или) различного в сопоставляемых предметах, явлениях, процессах и др.

Тактика в деловом общении – способность выбирать из аргументов психологически действенные.

Тактика применительно к аргументации – представляет собой систему методов (приемов), которая позволяет на основании контролирования хода обмена мнениями по спорному положению эффективно оперировать своими аргументами и снижать действенность доводов оппонента.

Торги – разновидность деловой беседы (переговоров), направленной на заключение юридической сделки с любым лицом, предложившим наиболее выгодные условия.

«Третейский суд» – древняя и очень распространенная форма многосторонних переговоров – ситуации, когда двое апеллируют к третьему, связывая с ним возможность беспристрастного рассмотрения спорного положения (например, суд царя Соломона).

Уловки – некорректные с точки зрения этики делового общения приемы, используемые с целью запутать собеседника, вывести его из состояния равновесия с тем, чтобы он совершил ошибку, или разрушить переговоры в целом.

Уточняющие вопросы («ли» вопросы, вопросы для обдумывания) – заставляют собеседника тщательно обдумывать то, что было сказано.

Эвфимизм (греч. euphemismos, от eu – «хорошо» + phemi – «говорю») – повторение и одновременно смягчение замечания собеседника.

Экзортацио (фигура одобрения адресата) – прямое или косвенное выражение хвалы.

Элокуция (лат. elocution – «выражение, способ изложения, стиль») – словесное оформление мыслей, этап риторического канона, предполагает правильный выбор языковых средств в соответствии с речевой ситуацией.

Эмфаза (греч. emphasis «выразительность») – сужение значения слов (например, «Вам нужен герой, а я всего лишь лесной проводник»).

Эпитет (греч. epithetos – «приложенный») – образное определение, выраженное именем прилагательным. Выделяет признак, заключающийся в определяемом предмете, выражает эмоциональное отношение говорящего к предмету речи.