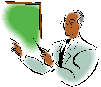
**Тема №9. Жанры устной деловой коммуникации**

*«У нас лишь четыре метода контактов с людьми.*

*Они судят на основании того, что мы делаем,*

*как мы выглядим, что говорим и как мы это говорим».*

*Д. Карнеги*

**Деловое общение всегда прагматично, подчинено решению какой-либо задачи (личной, производственной, коммерческой). Поэтому одно **из условий успеха в любом виде делового общения** *– умение вести себя в обществе, умение подать себя, правильная убедительная речь, т.е. деловое общение требует знания правил этикета и речевых формул, употребляемых при ведении беседы, на совещании, переговорах и в других речевых ситуациях.*

Встретив нового человека, надо уделить ему внимание в течение нескольких минут. Чтобы поддержать беседу, надо задавать вопросы. Не исправлять ошибки или акцент собеседника. Быть всегда вежливым, корректным, выдержанным и приветливым. Помнить о своих обещаниях и не опаздывать.

В деловом общении большое значение имеет умение сесть правильно или посадить клиента, партнера в условиях беседы, переговоров или совещания. При этом различают 4 позиции:

        **угловое расположение** *подходит для дружеской беседы, ситуации начальник – подчиненный, где угол играет роль барьера;*

        **кооперативное поведение** *– совместное действие, когда партнеры за столом садятся рядом;*

        **конкурирующие***- оборонительная позиция, субординация, в переговорах равнозначные позиции, когда делегации рассаживаются друг против друга;*

        **независимая позиция**, *когда выбирается позиция по диагонали, противоположная остальным, свидетельствующая о собственной точке зрения, нежелании вступать в контакт.*

*https://edu.tltsu.ru/er/er_files/page334/img/1.gifВыбор стола, прямоугольный он или круглый, тоже определяет позиции и статус участников, создает обстановку подчиненности или, напротив, неформальности (например, столы овальной формы в правительственных помещениях разных стран и международных организаций, прямоугольные столы, за которыми на совещаниях сидят члены правительства, ведутся переговоры). Также по расположению сидящих в комнате за столом можно понять, кто руководитель, определить социальный статус. Так, руководитель всегда сидит лицом к двери. Первые лица сидят по обе руки от него, далее согласно рангу. Если стол круглый, рассаживаются по часовой стрелке по алфавиту при участии трех или более сторон. При неофициальной встрече двух сторон рассаживаются вокруг журнального столика, руководитель делегации гостей садится на диван или в кресло по правую руку от хозяина.*

Виды делового общения разнообразны и многоплановы. Это презентация, ярмарка-выставка, переговоры, совещание, беседа и др.

Вас вызывает декан, вы хотите устроиться на работу, у вас новые идеи, и вы хотите доложить о них шефу. Значит, вы должны настроиться на деловую беседу, т.е. на устный контакт заинтересованных людей, партнеров, связанных делом.

*В современной деловой коммуникации****под деловой беседой****понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем; это речевое общение, предполагающее обмен мнениями, точками зрения, нужной информацией.* Характер деловой беседы определяется профессиональ­ными и деловыми интересами ее участников, также типом отношений – горизонтальных или вертикальных. Деловые беседы мо­гут быть официальными и неофициальными, с соблюдением формальностей и без них.

**По характеру обсуждаемых вопросов они делятся:**

**на кадровые** – прием на работу, увольнение, перемещения;

**дисциплинарные** – связанные с обязанностями, дисциплиной;

**организационные** – связанные с выполнением поручений и заданий;

**творческие** – посвященные разработке новых концепций, идей.

**Беседа строится исходя из трех принципов:**

        *сознательная настройка на уровень собеседника, учет его лич­ности, интересов, опыта;*

        *рациональная организация беседы;*

        *простота, логичность, нормативность языка (культура речи).*

Знание правил проведения деловых бесед повышает заинтересованность партнеров, способствует принятию решений, в ко­нечном счете повышает эффективность деятельности организации.

Для проведения деловой беседы важен **подготовительный этап:** *заранее определяется предмет беседы, место, время, круг вопросов, готовятся документы, схемы, доводы, обсуждается предполагаемый результат.*

Готовясь к важной деловой беседе, надо заранее установить (лучше записать):

1.      как будете начинать разговор,

2.      какие будут аргументы,

3.      каких возражений следует ожидать,

4.      как их опровергать,

5.      как закончить беседу.

**Деловая беседа состоит из пяти фаз:**

        начало беседы,

        передача информации,

        аргументирование,

        опровержение аргументов собеседника,

        принятие решения.

Очень важно **начало беседы**, так как по первым фразам складывается впечатление о человеке. Первые фразы решают, состоится разговор или нет. Правильное начало предусматривает указание цели беседы, название, объявление последовательности рассматриваемых вопросов, установление контакта с собеседником. Для собеседника приятно, если его сразу же называют по имени.

Во время деловой беседы лучше не перебивать собеседника, не следует негативно оценивать его высказывания, подчеркивать разницу между собой и партнером, резко убыстрять темп беседы; кроме того, необходимо избегать вторжения в «личную зону» партнера и учитывать психологическое состояние собеседника.

https://edu.tltsu.ru/er/er_files/page334/img/2.gif *В начале беседы рекомендуется избегать проявлений признаков неуверенности. Лучше не использовать фразы: «Извините, пожалуйста, если я помешал...», «Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...». Также необходимо исключить неуважение к собеседнику: «Давайте с вами быстренько поговорим...», «А у меня на этот счет совершенно иное мнение...». Не следует первыми же вопросами заставлять собеседника занимать оборонительную позицию.*

Существует ***четыре основных приема начала:***

        снятие напряженности (комплимент, шутка, добрые слова),

        зацепка (кратко изложить ситуацию, использовав сравнение, личные впечатления, какое-то событие),

        стимулирование игры воображения (постановка множества вопросов по ряду рассматриваемых проблем),

        прямой подход (переход прямо к делу без вступления).

В начале беседы используют следующие фразы: *«Давайте уточним детали», «Введите меня в курс дела», «Есть ли у вас конкретное предложение?»*. Начало речи может быть таким: *«Я высоко ценю возможность встречи с вами и глубоко благодарен за оказанные мне честь и доверие».*

Следующий этап беседы – **информирование собеседника.**

Передача информации предполагает обращение к собеседнику с вопросами. Известна истина: *кто правильно задает вопрос, тот получает правильный ответ.* Вопросы позволяют направить процесс информации в нужное русло, перехватить и удержать инициативу, показать свою информированность, активизировать собеседника перейти от слов к делу.

**Существуют:**

        *закрытые вопросы, на которые можно отвечать «да» или «нет». Они сужают пространство для маневра у вашего противника. Закрытые вопросы используются тогда, когда нужно ускорить получение согласия;*

        *открытые вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет» и которые требуют объяснения, они начинаются со слов «что», «как», «почему», «каково ваше мнение»;*

        *зеркальные вопросы (из области сказанного в область недосказанного);*

        *риторические вопросы, на которые не даются прямые ответы, так как цель риторических вопросов — вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы;*

        *переломные вопросы удерживают беседу в нужном направлении. Они задаются в том случае, когда уже есть информация по одной проблеме и вы хотите переключиться на другую или когда вы почувствовали сопротивление собеседника и пытаетесь его преодолеть;*

        *вопросы для обдумывания вынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что сказано.*

**Могут использоваться:**

        информационные вопросы,

        контрольные (помогают следить за реакцией),

        вопросы для ориентации,

        подтверждающие,

        ознакомительные,

        встречные,

        альтернативные,

        направляющие,

        провокационные,

        вступительные,

        заключающие.

Кроме тактики вопросов, существует **тактика ответов.**

https://edu.tltsu.ru/er/er_files/page334/img/3.gif*Всем известен факт из жизни Черчилля. Когда он выступал в парламенте, одна лейбористка крикнула на весь зал: «Мистер я! Вы несносны. Если бы я была вашей женой, то подлила бы вам в кофе яд». Он ответил: «Если бы вы были моей женой, то я бы этот яд с удовольствием выпил». Раздался взрыв хохота, что способствовало победе консерваторов.*

Тактику вопросов и тактику ответов нелишне вспомнить перед ответом на экзамене.

        Итак, прежде чем ответить, сделайте паузу не менее 8 секунд.

        Сложный вопрос разделите на составляющие. Отвечайте прежде на тот, что представляет интерес.

        Если вопрос труден по содержанию, то необходимо попро­сить повторить вопрос, затем вы повторите его так, как вы поняли его, попросите время на размышление, попробуйте привести аналогичный пример из собственного опыта.

        На провокационные вопросы лучше не отвечать.

        Чем эмоциональнее вопрос, тем короче должен быть ответ.

        Не поддавайтесь тому, чтобы вас увели от темы.

        Если при ответе вас неправильно поняли, признайте свою вину, сказав, что вы не очень удачно сформулировали свою мысль, и попробуйте сформулировать мысль еще раз.

**Следующая фаза беседы — аргументирование.** В аргументировании выделяют две конструкции: **доказательную аргументацию**, *когда что-то доказывается,* и **контраргументацию, когда что-либо опровергается.** В разговоре необходимо помнить, что излишняя убедительность вызывает сопротивление собеседника.

Если собеседник возражает, необходимо выслушать возражения, не спешить с ответом, уточнить суть спора. Чтобы подчеркнуть свое решение или желание пойти на компромисс, говорят: *«Думаю, что мы все выиграем», «Может быть, рассмотрим иные условия?», «Это требует дополнительного обсуждения».*

https://edu.tltsu.ru/er/er_files/page334/img/4.gif *Очень часто в ходе обсуждения участниками разговора задаются некорректные вопросы (коммерческая тайна, личная жизнь, достоинства). В таких случаях можно применить следующие уловки:*

        ответ вопросом на вопрос,

        игнорирование,

        перевод на другую тему,

        демонстрация непонимания,

        юмор, ирония.

**Выделяют 10 факторов, способствующих успеху деловой беседы:** *профессионализм, ясность, наглядность, постоянная направленность, ритм, повторение основных положений, элемент внезапности, насыщенность рассуждений, рамки передачи информации, юмор.*

Заключительная часть беседы служит ее **оценкой**. Ее важно отделить от других этапов фразами: «Давайте подведем итоги», «Мы подошли к концу беседы» и др. *В завершение беседы должны быть сформулированы ее идеи в утвердительной форме.* Составляется письменная запись беседы, являющаяся уже документом.

В настоящее время становится обязательным при приеме на работу вид беседы, называемый **собеседованием.** Готовясь к нему, необходимо заранее подготовить ответы на следующие, считающиеся каверзными вопросы: что вы за человек, почему ищете работу, чем можете быть полезны фирме, каковы ваши сильные стороны, слабые стороны, каким, по-вашему, должен быть начальник, каковы ваши достижения, на какую зарплату вы можете рассчитывать. Необходимо помнить: **во время собеседования ни один вопрос не задается просто так.**

Идя на собеседование, надо приготовить блокнот и ручку, папку необходимых документов, потренироваться дома владеть голосом: нужно говорить спокойно, внятно, уверенно, короткими предложениями, выделять наиболее значимое. Хорошо бы заранее получить как можно больше информации о предполагаемом месте работы.

Кроме того, тщательно выбрать одежду, почистить обувь, так как **55% успеха зависит от внешнего вида человека.**

Входить в кабинет будущего работодателя нужно уверенно, не забывая об улыбке. Не надо наклоняться близко к собеседнику, скрещивать руки на груди. Лучше руки положить на стол. Нельзя курить, называть по имени собеседника. Все ответы предварительно продумываются. Речь должна быть живой, не перегруженной профессиональным или уличным жаргоном.

https://edu.tltsu.ru/er/er_files/page334/img/5.gif *Во время беседы информацию о себе и о других нужно подавать со знаком плюс. Нельзя говорить: мне 18 лет и я не имею опыта работа. Надо сказать: «Мне 18 лет, но я самостоятельный и серьезный человек, у меня хорошая теоретическая база, мне нравится работать с программами...» Нужно стремиться к тому, чтобы недостатки превратить в достоинства; «Да, я очень молод, но у меня много сил для учебы и профессионального роста». Стараться отвечать правдиво, при этом взвешивая информацию. Не надо забывать делать ненавязчивые комплименты фирме, куда вы пришли (коллектив, обстановка, оборудование).*

**В деловом общении действует правило героев А. Гайдара Чука и Гека: «Спросит мама про телеграмму — скажем. А не спросит...».**

*При собеседовании важно, чтобы сложился образ: профессионал, оптимист, энергичный, здоровый, коммуникабельный человек.*

Уходя, нужно обязательно поблагодарить за внимание и потраченное на вас время и спросить, когда и как узнать о результатах собеседования.

Среди отрицательных факторов, мешающих успеху при приеме на работу, называют: нехватку знаний по специальности, отсутствие интереса к компании, выраженное нежелание учиться, неудовлетворительный внешний вид, неумение изъясняться, незнание этикета, отсутствие плана карьеры и др. (в том числе называют низкую успеваемость во время учебы).

Разновидностью деловой беседы является телефонный разговор. Он занимает в жизни человека большое и важное место. На телефонные разговоры тратится до 27% рабочего времени. И если человек не владеет культурой телефонного общения, то это существенно влияет на его авторитет. Телефонный разговор - самый быстрый и простой способ установить контакт. Каждый разговор в среднем длится от 3 до 5 минут, т.е. требуется вести короткий разговор, мгновенно перестраиваться, помнить об отсутствии, визуального контакта, помнить, что анализируется голос и манера передачи информации, владение речевой культурой.

**Структура телефонного разговора такова:**

        взаимные представления (-20 сек.),

        введение собеседника в курс дела (40 сек.),

        обсуждение ситуации (100 сек.),

        заключительное слово (20 сек.)

Говорить по телефону нужно *вежливо, спокойным ровным голосом, без амбиций и эмоций, без излишних пауз и слов-паразитов.* Речь должна быть точной, краткой, понятной.

Если связь прервалась, то ее возобновляет звонивший. Важная информация обязательно записывается. По этикету разговор завершает его инициатор. Но если разговор затянулся, можно сказать фразу: *«Думаю, мы выяснили основные детали...»* или *«Мне было приятно обсудить все детали нашего сотрудничества...».*

Исследователи утверждают, что человек принимает решение о продолжении разговора в первые 4 секунды. Поэтому начало беседы по телефону – очень важный момент. Специалисты советуют*: прежде чем начинать разговор по телефону, нужно настроиться доброжелательно, улыбнуться.*

В основной момент телефонной беседы, при попытке партнера завершить беседу, нужно указать на нечто, представляющее интерес для него. Надо не только заинтересовать собеседника, но и удачно завершить разговор, даже если цель не была достигнута: «До свиданья, был рад общению с вами. Надеюсь на дальнейшие встречи».

**Не рекомендуется звонить домой до 9 часов утра и после 22 часов**, не принято звонить домой незнакомым людям. Если все же обстоятельства вынуждают сделать это, то в этом случае необходима рекомендация или обращение к авторитету.

Кроме деловых бесед, широко распространены деловые совещания, *т.е. общепринятая форма делового общения группы людей по обсуждению и решению коммерческих или производственных вопросов.*

Коммуникантами становятся лидер и участники совещания. **Разновидности совещания – конференции, съезды, собрания, семинары.** Все они требуют выработки и принятия каких-либо решений. Неудачное совещание может вызвать большие материальные потери. Поэтому **совещание должно быть тщательно спланировано.**

**Подготовка включает:**

        определение темы совещания,

        формирование повестки дня,

        выбор времени, места,

        определение состава участников,

        регламента,

        подготовку руководителя,

        подготовку доклада, отчета, проекта решения.

Оптимальное число участников совещания – 6-7 человек. Длительность его не должна превышать 1,5-2 часов. Обсуждение вопросов на совещании находит свое отражение в протоколе.

**Существуют два стиля ведения совещания:**

        авторитарный,

        демократичный (дипломатический).

**Дипломатический** предполагает учет мнения всех участников и принятие компромиссных решений. Выбор стиля зависит от конкретной ситуации, и любой из них может быть эффективен.

**Презентация (лат. представление, предъявление)** в настоящее время – один из самых модных и часто встречающихся видов коммуникации. *Презентации помогают привлечь внимание, приобрести известность, продемонстрировать инициативность, проявить себя, продвинуть товары или услуги на рынок.*

*Они делятся на внешние и внутренние, бывают продвигающими и информационными, публичными и камерными.*Презен­тация обычно проходит в течение 1,5-2 часов, наиболее удобное время – с 15 до 16 час. Во время презентации могут вручаться подарки, показываются фильмы. **Для презентации характерны:**

        строгая регламентированность,

        четкая организация,

        тщательная подготовленность,

        жесткое структурирование речей.

https://edu.tltsu.ru/er/er_files/page334/img/6.gif*В деловой коммуникации учитываются национальные стили. Например, на переговорах с американской делегацией нужно четко указать, кто вы, что делаете, почему им выгодно иметь с вами дело. Английский стиль характеризуется прагматизмом, умением избегать острых углов. Англичанам свойствен ритуал общения. Вначале, например, говорят о погоде, спорте. Они ценят нравственные качества, дружеские отношения. Ведя переговоры с немецкими партнерами, надо помнить, что они любят точность, регламентацию, прорабатывают все детали. Японская сторона старается избежать конфронтации. Чем серьезнее разбираемые вопросы, тем больше внимания уделяется второстепенным деталям. Они уделяют много внимания личным отношениям и всячески демонстрируют понимание, что можно принять за согласие. Китайский стиль ориентирован на людей с более высо­ким статусом. Они выделяют людей, которые выражают симпатии их стороне. Они, как правило, первыми открывают свои намерения.*

Итак, главным в деловой коммуникации является возможность добиться результата, учитывая взаимный интерес, используя раз­личные приемы и методы. Очень важно учитывать речевые тактики и речевую культуру собеседников, учиться искусству ведения деловой коммуникации, также необходимо знать речевые формулы, используемые в беседе, переговорах и других видах общения.

https://edu.tltsu.ru/er/er_files/page334/img/7.jpg **Использованная литература**

Русский язык и культура речи: Курс лекций/Г.К. Трофимова – М.: Флинта: Наука, 2004 – 160с. (стр. 98– 111).

**https://edu.tltsu.ru/er/er_files/page334/img/8.jpg ВОПРОСЫ и задания**

Какие виды делового общения представляют для вас наибольшую трудность?

Что нового вы узнали из предложенного материала?

Каким практическимсоветам вы собираетесь следовать?

**https://edu.tltsu.ru/er/er_files/page334/img/9.gifЗадания для самопроверки**

Задание 1. Составьте развернутый план презентации новой книги. Сформулируйте различные виды вопросов к автору книги.

Задание 2. Сформулируйте различного вида вопросы. Какие вопросы труднее формулировать? Почему?

**ТЕСТЫ**

**https://edu.tltsu.ru/er/er_files/page334/img/10.gif Тест 1. Найдите неверное утверждение: Офицально-деловой стиль ещё называют.**

1. Деловым.
2. административным;
3. государственным;

d.      официальным.

**Тест 2. Какой из перечисленных признаков характерен только для официально-делового стиля?**

1. Точность;
2. наличие реквизита;
3. стандартизованнность;
4. объективность изложения.

**Тест 3. Какой из перечисленных признаков не характерен для официально-делового стиля?**

1. Объективность изложения;
2. точность изложения;
3. экспрессивность изложения;
4. наличие реквизита.

**Тест 4. Какая лексика не используется в официально-деловом стиле?**

1. Аббревиатура и сложносокращенные слова;
2. устойчивые сочетания слов, не используемые в других стилях;
3. разговорная лексика;
4. общеупотребительные слова.

**Тест 5. Какие части речи не находят применения в деловой речи?**

1. Определительные местоимения;
2. неопределенные местоимения;
3. отглагольные существительные;
4. краткие прилагательные.

**Тест 6. Слова данные, настоящий, соответствующий используются в официально-деловом стиле.**

1. Вместо личных местоимений;
2. вместо указательных местоимений;
3. вместо определительных местоимений;
4. вместо неопределенных местоимений.

**Тест 7. К какому подстилю официально-деловой речи относится указ:**

1. дипломатическому;
2. законодательному;
3. административному;
4. канцелярскому.

**Тест 8. К какому типу документов относятся деловые письма.**

1. Документы, не требующие при их составлении обязательной заданной формы;
2. документы, требующие при их составлении обязательной заданной формы;
3. документы, которые без стандартной формы теряют юридическую силу;
4. документы, составляемые по определенному образцу.

**Тест 9. Официально-деловой стиль по степени стандартизованности, точности наиболее близок к стилю:**

1. к разговорному;
2. к художественному;
3. к научному;
4. к публицистическому.

**Тест 10. Официально-деловому стилю присуща функция:**

1. сообщения и воздействия;
2. функция общения;
3. эстетическая функция;
4. информативная функция.