

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»

Кафедра русского языка

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДЕЛОВОЙ РИТОРИКИ

Составитель
О. Д. ПЛЫШЕВСКАЯ



Владимир 2013

УДК 808.5
ББК 83.7Я7
М54

Рецензент

Старший преподаватель кафедры русского языка
Владимирского государственного университета
им. А. Г. и Н. Г. Столетовых
Е. А. Абрамова

Печатается по решению редакционно-издательского совета ВлГУ

Методические рекомендации по изучению деловой риторики / Владим. гос. ун-т им. А. Г. и Н. Г. Столетовых ; сост. О. Д. Плышевская. – Владимир : Изд-во ВлГУ, 2013. – 40 с.

Содержат теоретические и практические материалы для проведения занятий по культуре речи и деловой риторике.

Предназначены для подготовки студентов филологического факультета к проведению факультатива по русскому языку в средней школе.

Рекомендовано для формирования профессиональных компетенций в соответствии с ФГОС 3-го поколения.

Библиогр.: 6 назв.

УДК 808.5
ББК 83.7Я7

ОТ АВТОРА

В соответствии с требованиями основных направлений реформы общеобразовательной и профессиональной школы – приблизить среднее и высшее образование к потребностям сегодняшнего дня – обучение официально-деловому стилю приобретает особое значение: ведь каждый из нас в той или иной степени участвует в деловом общении, и навыки грамотного делового общения являются одними из самых необходимых для речевой практики.

В чем причина недостаточного владения официально-деловой речью? Какие виды упражнений использовать? Как подбирать тексты в официально-деловом стиле? – таковы наиболее часто возникающие вопросы, ответить на которые призваны данные рекомендации.

Таким образом, работа над деловой речью становится органической частью обучения функциональным стилям речи, общей стилистической направленности изучения языка, формирования культуры речи в целом.

ПРЕДМЕТ И ЗАДАЧИ КУРСА «ДЕЛОВАЯ РИТОРИКА»

1. Принципы и правила «Деловой риторики».
2. Античные риторика.
3. О первой русской «Риторике».
4. Из истории риторики. Образцы классической и современной риторики.

«Определим риторику, - писал Аристотель, - как способность находить возможные способы убеждения относительно данного предмета. Риторика - это искусство, соответствующее диалектике, т.к. обе они касаются таких предметов, знакомство с которыми может некоторым образом считаться общим достоянием всех и каждого, и которые не относятся к области какой-либо отдельной науки».

Деловая риторика - это область человеческой культуры, включающая в себя науку, искусство, живую человеческую практику убедительной и эффективной речи в различных видах делового общения.

Виды деловой риторики:

- 1) деловая беседа;
- 2) ведение заседаний;
- 3) публичные выступления;
- 4) ведение дискуссий;
- 5) ведение переговоров;
- 6) телефонные переговоры;
- 7) деловая переписка;
- 8) разрешение конфликтов.

Предмет деловой риторики

В учебнике по теории словесности, который был введен в России в гимназиях в конце XIX века, дается определение: «Предмет риторики есть речь. Речь есть устное или письменное, прозаическое или стихотворное выражение наших мыслей. Риторика показывает те условия и правила, которые приличны всем родам письменной речи».

Современная трактовка понятия «риторика» следующая.

А.К. Авеличев в статье к книге «Общая риторика» дает определение: «Риторика - это наука о способах убеждения, разнообразных формах преимущественного языкового воздействия на аудиторию в

целях получения желаемого эффекта». О.А. Сычев считает, что дар красноречия можно определить как врожденную способность к созданию «заразительной» для слушателя речи. И как любую способность ее можно развить.

В настоящее время выделились в самостоятельный предмет следующие курсы риторики: «традиционная риторика», «литературная риторика», «эвристическая риторика», «деловая риторика».

Итак, предметом исследования деловой риторики является система правил, условий эффективного обучения с целью овладения речевой культурой делового общения.

Задачи деловой риторики как учебного предмета

Владение и применение деловой риторики может сыграть решающее значение для престижа, конкурентоспособности и творческого потенциала специалиста. Владение риторическими приемами порой становится решающим в ситуациях публичного выступления, спора, переговоров, разрешения конфликтов. Как изучать риторiku, которая является и наукой, и искусством?

«Знать» здесь не достаточно. Главное - «уметь» и быть способным творчески применить тот или иной риторический прием, метод. Основное понятие деловой риторики - «оратор». В русском языке это слово означало: «вития, речистый человек, краснослов, мастер говорить на людях, проповедник» («Толковый словарь» В.И. Даля). В словаре современного русского литературного языка это «лицо, профессионально занимающееся искусством красноречия». Следовательно, главной задачей курса «Деловая риторика» является подготовка такого оратора, который знает необходимый минимум теоретических сведений по ведению деловой беседы, заседаний, публичных выступлений и дискуссий, ведению переговоров и разрешению конфликтных ситуаций и владеет специальными приемами убеждения в правоте собственного видения проблемы.

ПРИНЦИПЫ И ПРАВИЛА ДЕЛОВОЙ РИТОРИКИ КАК УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА

1. Принцип творческого саморазвития личности

Он требует выполнения 7 правил:

- 1) проявляй инициативу;
- 2) все делай творчески;

- 3) развивай свой стиль деловых отношений и общения;
- 4) учись на лучших образцах;
- 5) сочетай логику, рациональность, эврику, эмоции;
- 6) стремись к простоте и красоте;
- 7) самосовершенствуйся.

Проявлять инициативу - значит добиваться объяснения или ответа в случае неясности задания или речевой установки. Правило «развивай свой стиль» предполагает опору на индивидуальные природные особенности (тембр голоса, манеру произносить слова, звуки, употреблять сравнения, выводы, доказательства). Учиться на лучших образцах - не стесняться взять у других наиболее эффективные способы произнесения речи.

Что такое «сочетать логику и эвристичность»? Это опираться не только на логику, но и на интуицию, фантазию.

II. Принцип самопознания

Он требует ориентации на рефлексивное мышление, свои сильные и слабые стороны, качества. Он базируется на таких правилах:

- 1) опирайся на свои сильные качества;
- 2) используй для проверки самого себя тесты, самоконтроль, самонаблюдение, самоанализ;
- 3) анализируй причины успехов и неудач.

III. Принцип приоритета практики

Это: «теории - сколько нужно, практики - сколько можно».

Правила:

- 1) критерием истины является практика;
- 2) доводи все идеи до практической реализации;
- 3) теорию изучай, чтобы практически ее применить.

IV. Принцип сотворчества

Все проблемы решают учитель и ученик совместно.

Правила:

- 1) работать над собой необходимо и учителю, и ученику;
- 2) необходимо выработать доверительный стиль общения;
- 3) следует совместно искать резервы качества проведения занятий.

V. Принцип историзма

- 1) необходимо узнать и взять все необходимое из прошлого опыта;
- 2) нужно стараться не повторять ошибок прошлого;
- 3) новое - хорошо забытое старое.

ИЗ ИСТОРИИ РАЗВИТИЯ РИТОРИКИ

Образцы классической риторики

Античные риторики - это фундамент современной риторики. Платон сказал, что они (ораторы) ... «силою своего слова заставляют малое казаться большим, а большое малым...».

Авторы античной теории и практики красноречия - Аристотель, Платон, Цицерон.

1. Аристотель (384 - 322 гг. до н.э.)

«Риторика» (книга первая)

Риторика - искусство, соответствующее диалектике. Риторика полезна потому, что истина и справедливость по своей природе сильнее своих противоположностей, а если решения постановляются не должным образом, то истина и справедливость побеждаются противоположностями, что достойно порицания.

Кроме того, если мы имеем даже самые точные знания, все-таки нелегко убеждать некоторых людей, т.к. перед толпою это невозможно. Здесь мы должны вести эти доказательства общедоступным путем, относительно обращения к толпе. Необходимо уметь доказывать противоположное для того, чтобы знать, как это делается, если кто-нибудь пользуется доказательствами несогласно с истиной. Только диалектика и риторика делают это. Всегда истина и то, что лучше по природе своей, более поддаются умозаключениям и обладают большей силой убеждения. Не может не быть позорным бессилие помочь себе словом. Риторика имеет отношение ко всем областям. Дело ее не убеждать, но находить способы убеждения. Из способов убеждения, доставляемых речью, можно найти 3 вида: в зависимости от характера говорящего, от настроения слушателя, от самой речи. Доказательство достигается с помощью нравственного характера говорящего в том случае, когда речь произносится так, что внушает доверие человеку. В тех случаях, где есть место колебанию, нет доверия.

В этом искусстве заключается и честность оратора - это самое веское доказательство. Доказательство находится в зависимости от самих слушателей, когда последние приходят в возбуждение под влиянием речи. Наконец, сама речь убеждает нас в том случае, когда оратор выводит истину и доводы, которые есть в наличности.

II. Русская риторика

М.В. Ломоносов «Краткое руководство к красноречию»

Красноречие - это искусство о всякой данной материи красно говорить и тем преклонять других к своему об одной мнению. Оно требует пяти следующих «средств»: I - природных дарований, II - науки, III - подражания авторам, IV - упражнения в сочинительстве, V - знания других наук.

Материя риторическая есть все, о чем говорить можно, т.е. все известные вещи в свете, откуда явствует, что ежели кто имеет большее познание настоящих и прошедших вещей, т.е. чем искуснее в науках, у того большее есть изобилие материи к красноречию.

Что до состояния самого ритора надлежит, то способствует к возбуждению и утолению страстей:

1) когда слушатели знают, что он добросердечный и совестный человек, а не легкомысленный ласкатель и лукавец;

2) ежели он сам ту же страсть имеет, которую в слушателях возбудить хочет;

3) ежели он знатен породю и чином.

О первой русской «Риторике»

Развивалась русская риторика крайне неравномерно. Исследование В.И. Аннушкина показало, что «эпоха петровских преобразований» вызвала к жизни блестящие руководства по ораторскому искусству: «О силе риторических» Софрона Лихуда, «Риторику» М. Усачева, «Науку проповедей» Андрея Белобочко, «Риторическую руку» Стефана Яворского, «Книгу всекрасного златословия» Козьмы Афоноверского и, наконец, «Краткое руководство к красноречию» М.В. Ломоносова.

«Риторика» в Древней Руси «возвышалась» как одна из главных наук. Правила мудрости того периода:

- «Апостол рече: будь всяк человек скор на послушание, а ленив на глаголение»;

- «Слово как благим житьем одевай думу образом»;

- «Именно слово человека то его знаменья, то же его град, то же его сила, то же оружие, то же и стена».

Василий Великий: «Не будь тяжел в выговорах, обличай не скоро и не со страстным движением, ибо это - признак высокомерия, не осуждай за маловажное, как будто сам ты строгий праведник».

Первая русская «Риторика» вышла в 1620 году. По ней обучались более 70 лет. Текст включает в себя две части, написанные в вопросах и ответах.

Книга I «Об изобретении дел» содержит главы:

1. Риторика, ритор, «воследования ритора».
2. Четыре рода речей (учебная, судебная, совещательная, показательная).
3. Постановления дел (логические построения):
 - а) начальные постановления;
 - б) постановления судебного рода.
4. Шесть частей (композиций) речи.
5. Общие места.
6. Возбуждение страстей.

Риторика гласила: «Видят меня многие, да не внимают обо мне. Я же, как благой и мудрый друг, всех с добротой люблю и всех в лепоту желания своего призываю».

«Когда что в письменах или беседах без моего риторического построения создается, тогда и сами не можете уразуметь сказанного».

Характеризует себя так: «Я есть честна и велика, свободная мудрость. Я же дамся вам с быстрым светлоречием, я - сладость дивного и стройного сказания, я - доброта неоскудеющего богатства, я - сокровище некраденного стяжательства, я - величие, я - от людей вражду темную отгоню и вместо нее светлую любовь в них свелю».

В.Г. Белинский. Рецензия на «Общую риторику» М. Кошанского. Какая разница между оратором и ритором? Такая же, как между философом и софистом. Для философа истина - цель, для софиста и истина, и ложь - средство.

Если вы хотите людям, которые не готовятся стать ораторами, дать понятие о том, что такое красноречие, а людям, которые хотят быть ораторами, дать средство к изучению красноречия, то не пишите риторики, а переберите речи известных ораторов всех народов - и вы окажете великую услугу.

А.П. Чехов. И в древности, и в новейшее время ораторство было одним из сильнейших рычагов культуры. Для интеллигентного человека дурно говорить должно бы считаться таким же неприличным, как не уметь читать и писать.

Н.В. Гоголь. «О преподавании всеобщей истории». Оратор не должен довольствоваться тем, что его некоторые понимают: его должны понимать все. Чтобы делаться доступнее, он не должен быть скуп на сравнения.

Образцы деловой риторики

Личность реформатора П.А. Столыпина общеизвестна. П.А. Столыпин-политик был блестящим оратором. Его речи в Государственной думе являются образцом ораторского искусства. У него была манера говорить просто и ясно и в то же время содержательно. Речь звучала без сучка и задоринки, и в то же время чувствовалась патриотическая по своей сути личность оратора.

А.Ф. Кони - блестящий русский юрист второй половины XIX в. Его речи потрясали своей убедительностью. Его наставления - рекомендации по ораторскому мастерству звучат и сейчас актуально. Он считал, что «изустное слово плодотворнее письменного». Самые глубокие истины сливаются с простейшим словом. «Слово - орудие человека. Оно становится орудием, сказанное умело».

Дейла Карнеги можно назвать классиком современной деловой риторики. Он написал трактат «Как обрести уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично».

Ли Якокка. Это имя почти десятилетие не сходило в США с газетных и журнальных полос. Он занимал по популярности второе место в США после президента. Председатель совета директоров компании «Крайслер». Для того чтобы читатель ощутил стиль и пафос деловой риторики, нужно прочитать фрагмент из его книги «Карьера менеджера».

П.А. Столыпин.

Господа члены Государственной Думы!

Я пришел к убеждению, что необходимо ныне же сделать заявление по земельному вопросу.

Я думаю, что крестьяне не могут не желать разрешения того вопроса, который для них является самым близким и самым больным; я думаю, что и землевладельцы не могут не желать иметь своими соседями людей спокойных и довольных, вместо голодающих и погромщиков; я думаю, что и все русские люди, жаждущие успокоения своей страны, желают разрешения аграрного вопроса, острота которого питает смуту. Признание национализации земли поведет к такому

социальному перевороту, к такому перемещению всех ценностей, к такому изменению всех социальных, правовых и гражданских отношений, какого еще не видела история.

Разделением частновладельческих земель земельный вопрос не разрешится. Это равносильно наложению пластыря на засоренную рану...

А.Ф. Кони

Русский юрист, речи которого потрясали своей убедительностью. Он написал книгу «Советы лекторам».

Чтобы лекция имела успех нужно:

- завоевать внимание слушателей;
- удержать внимание до конца речи.

Внимание возбуждается простым и близким, что переживал и испытывал каждый. Первые слова должны быть чрезвычайно просты, доступны, понятны. Нужно «зацепить» внимание «зацепляющими крючками», удерживать внимание краткостью, быстрым движением речи, отступлениями.

Ли Якокка

Его знают 93 % американцев. По популярности он занимал второе место в США после президента Рейгана. Являлся председателем совета директоров компании «Крайслер». Ли Якокка написал книгу «Карьера менеджера». В ней он писал: «Есть одна фраза, которую я не терплю, вот она: "У него не ладятся отношения с людьми". Я считаю такую характеристику убийственной».

Мне хотелось бы найти такой институт, который научил бы людей слушать. Мне встречалось много людей, которые были умнее меня, и много людей, которые больше моего понимали в автомобилях. И тем не менее я их оставил далеко позади. Почему? Потому что я умел с ними говорить откровенно и просто.

Д. Карнеги

Американский ученый, написавший книгу «Как обрести уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично». Некоторые выдержки из этой книги:

«Мы никогда ничему не учимся постепенно - будь то игра в гольф, французский язык, или ораторское искусство. Мы продвигаемся вперед огромными внезапными скачками. Именно поэтому мы остаемся на месте на несколько недель. Психологи называют такие

периоды ”плато на кривой обучения”. Некоторые люди, не зная об этом, падают резко. Если бы они продолжали работать, они бы неожиданно убедились, что взлетели вверх, подобно самолету».

Секрет хорошего выступления? В речи имеют значение 3 вещи: кто говорит, как говорит и что говорит. Из этих трех вещей наименьшее значение имеет третья.

Что такое манера выступления. Самое главное для хорошего выступления - ощущение контакта с аудиторией. Современная аудитория хочет, чтобы оратор говорил так же просто, как будто он беседует с одним человеком.

Приемы публичного выступления

Акцентируйте важные слова и подчиняйте им неважные.

Как начинать выступление?

Должно быть захватывающее начало. Надо остерегаться рассказывать смешные истории. Не следует начинать с фразы «я не оратор». Желательно возбудить любопытство у аудитории. Полезно привести конкретную иллюстрацию, задать вопрос, привести цитату. Лучше всего сообщить потрясающие факты. Тема выступления должна быть связана с интересами слушателей.

Как сделать ясным смысл выступления?

Необходимо определить цель выступления. Желательно использовать сравнения, избегать терминов, повторять главные мысли.

Как заинтересовать слушателей?

Три вещи интересуют всех: секс, собственность, религия. Люди интересуются собой, слухами об успехах и неудачах. Заставьте полюбить героя своего рассказа. Используйте слова-картинки, контрасты. Меняйте тон голоса, тембр, меняйте темп речи. Произнесите для тренировки выражение «три миллиона долларов». Сначала небрежно, потом потрясенные суммой.

Публичное выступление и личность

Личность более важна для достижения успеха, чем интеллект. Хорошая одежда вселяет уверенность. Улыбайтесь, улыбайтесь, улыбайтесь. Подобное рождает подобное. Начните выступление с фразы «Я рад видеть вас». Вечерние и дневные слушатели разные. Пусть свет бьет вам в лицо. Желательно полное отсутствие мебели.

Общие правила делового общения

«Самая большая роскошь - это роскошь человеческого общения» (Сент-Экзюпери).

В информационно-технологический век сужаются возможности для непосредственного контакта между людьми. Понять сложный мир управленческих возможностей можно только поняв человека, с которым ведешь дело. Нужно представить мотивы, цели, планы этого человека. В чем-то этот человек обязательно превосходит тебя. Поэтому, общаясь, не подавляй его, проявляй к нему интерес.

Что такое общение?

1-я ситуация. Руководитель дает распоряжение - указание своим подчиненным. Здесь он администратор, субъект управления, а подчиненные - объекты управления. Это ситуация называется «жесткое управление без обратной связи».

2-я ситуация. Руководитель не только ставит задачу, но и выслушивает мнения о возможностях ее решения. Стараются собрать информацию о том, как решается задача, где трудности. Это управление с элементами обратной связи.

3-я ситуация. При выполнении задачи сотрудники и руководитель пытаются помочь друг другу, идет активный диалог и обсуждение того, как лучше решить задачу. Это ситуация сотрудничества.

4-я ситуация. Руководитель вместе с сотрудниками ищет «слабые» места, противоречия, проблемы и пытается их решить. Это ситуация сотворчества.

В общении могут быть выделены следующие этапы:

1. Приветствия, обращения друг к другу.
2. Постановка вопросов, просьб, высказывание предложений.
3. Активное слушание и обмен информацией.
4. Выдвижение идей, версий, решений.
5. Нахождение оптимального способа решения проблемы.
6. Принятие решений.
7. Завершение общения (пожелание взаимных успехов, высказывание о намерениях на будущее).

Правила делового общения

1. Начав разговор, поинтересуйтесь личными делами, старайтесь быть откровенны.

2. Избегайте фраз: «меня это не интересует», «я бы хотел вам напомнить...».

3. Ищите зону общих интересов.
4. Убедите в целесообразности вашего подхода.
5. Закончите деловой разговор на той фразе, которая позволит перекинуть мостик к следующей встрече.

ПЕРЕГОВОРЫ БЕЗ ПОРАЖЕНИЯ. СТРАТЕГИЯ ИХ ВЕДЕНИЯ

Каждый день семья, соседи, супруги, служащие, начальники, бизнесмены оказываются перед дилеммой - как сказать друг другу «да», не прибегая к войне друг с другом?

Вы являетесь, хотите вы этого или нет, человеком, ведущим переговоры. Это факт вашей повседневной жизни. Люди, не знающие тактики переговоров, видят две возможности их ведения: быть податливым или жестоким. Мягкий идет на уступки и остается ни с чем, жестокий устраивает состязание воли - и остается с тем же.

Есть третий путь - метод принципиальных переговоров. Он состоит в том, чтобы решать проблемы на основе их качеств, свойств, т.е. исходя из сути дела, а не торговаться. Он предполагает то, что вы стараетесь найти выгоду там, где это возможно, а где невозможно, настаиваете на том результате, который был бы обоснован справедливыми нормами.

Метод принципиальных переговоров означает жесткий подход к существу дела, но мягкий подход к отношениям между участниками переговоров. Он требует владения в совершенстве искусством делового общения.

Правила ведения переговоров

1. Не ведите позиционный торг. Делайте разграничения между участниками дискуссии и проблемой.
2. Говорите об интересах, а не о позициях.
3. Изобретайте взаимовыгодные варианты.
4. Попытайтесь «увеличить пирог».
5. Не поддавайтесь давлению.
6. Настаивайте на использовании объективных критериев.
7. Если они сильнее, используйте НАОС.
8. Если они не хотят участвовать в игре, используйте «джиуджитсу».
9. Как противостоять против грязных приемов?

Каков смысл понятия «переговоры»?

Переговоры - это диалог двух или более лиц. Цель диалога - понять друг друга, обсудить способ решения проблемы, найти компромиссное решение, отстаивать свою позицию.

Каждая из сторон имеет свой мотив и цель и в процессе переговоров старается ее достичь. Каждая из сторон имеет доводы, которые высказываются с тем, чтобы получить определенную выгоду. Предмет обсуждения вызывает взаимный интерес, и он может быть использован для достижения цели.

Итак, переговоры - это диалог двух или более лиц, сторон с целью совместного нахождения взаимоприемлемого решения проблемы в процессе разрешения конфликта.

Рассмотрим более подробно правила ведения переговоров.

Позиционный торг неэффективен. Он предполагает последовательные уступки позиций. Когда участники переговоров спорят по поводу позиций, они обычно сами ограничивают себя рамками этих позиций. Позиционный спор создает благоприятную почву для уловок, задерживающих принятие решения.

Принципиальные переговоры могут быть сведены к четырем пунктам:

1. Делайте разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров.
2. Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях.
3. Выделите круг возможностей.
4. Настаивайте, чтобы результат основывался на объективной норме. В подготовке переговоров есть несколько стадий:

I. Стадия анализа.

II. Стадия планирования.

III. Стадия дискуссии.

Делайте разграничения между участниками и проблемами.

В общении есть 3 проблемы: 1) люди говорят не так, чтобы быть понятыми, а для того, чтобы произвести впечатление и поймать в ловушку партнера; 2) вас не хотят услышать; 3) недопонимание.

Следовательно, необходимо:

- 1) показывать, что вы слышите сказанное с помощью фразы: «Ваш довод убедителен. Вот как я его понимаю...» (свое понимание объяснять с выгодной для вас позиции);

- 2) говорить так, чтобы вас поняли;
- 3) говорить о себе, а не «о них»: «я-утверждения», «я чувствую себя обманутым...»;
- 4) говорить ради достижения цели;
- 5) построить работающие отношения (попросить противника о небольшом одолжении);
- 6) разбираться с проблемами, а не с людьми.

Иметь много вариантов решения проблемы очень ценно, однако люди редко ощущают в этом необходимость. В споре стороны обычно считают, что знают правильный ответ. В большинстве переговоров их участники допускают 4 серьезных просчета: 1) преждевременное суждение; 2) поиск единственного ответа; 3) убежденность в невозможности «увеличить пирог»; 4) мнение, что «решение их проблемы - их проблема».

Используйте объективные критерии при ведении принципиальных переговоров.

Как бы вы хорошо ни понимали интересы другой стороны, а она – ваши, при ведении принципиальных переговоров в реальности все равно приходится сталкиваться с противоречивостью интересов. Поэтому нужно использовать объективные критерии.

Достижение соглашения путем обсуждения объективных критериев снижает число обязательств, которые надо принимать.

Пример. Разработка объективных критериев:

Они содержат 2 вопроса:

1. Как разработать объективные критерии?
2. Как их применять в переговорах?

Необходимо заготовить несколько альтернативных критериев.

Например, при повреждении машины:

- 1) первоначальная цена;
- 2) за какую цену ее можно продавать;
- 3) стандартная цена из каталога на этот год;
- 4) стоимость замены этой машины такой же;
- 5) в какую сумму может оценить суд ремонт.

Соглашение может основываться на таких критериях:

- рыночная цена;
- прецедент;
- научная оценка;

- решение суда;
- моральные принципы;
- традиции.

Когда найдены объективные критерии, как их следует обсуждать?

1. Подготовить каждую проблему для совместного поиска объективных критериев.
2. Рассуждения должны быть открыты для доводов.
3. Не поддаваться давлению, а только принципу.

Например: - «Послушайте, вы хотите высокую цену, а я хочу низкую. Давайте обсудим, какова будет справедливая цена. Каковы будут самые подходящие стандарты?»;

- «Каков ваш подход? Что побудило вас назвать эту цену?»
- Один законный критерий не должен исключать других;
- «Давайте обратимся к прецеденту. Какое решение применялось сторонами в прошлом или более широко распространено?».

Речевые обороты:

- «Мы согласны с тем...»;
- «Вы правы в том...»;
- «Безусловно, что...»;
- «Есть вероятность того...»;
- «Мы разберемся в этой проблеме, исходя из ее особенностей. Давайте посмотрим, сколько берут за такую работу другие...»;
- «Предлагайте ваши цифры. Выберем среднюю цену, чтобы обеспечить уверенность в справедливости решения». «Доверие - это совершенно другое дело».

Как быть, если они сильные?

Обдумать и проговорить свою НАОС (наилучшую альтернативу обсуждаемому соглашению). Отвечая на вызов силы, надо достичь двух целей:

I цель - защитить себя от принятия такого соглашения, которое вы должны были бы отвергнуть;

II цель - пойти на такое соглашение, которое учитывало бы как можно больше ваших интересов.

Защитите себя:

- обдумайте самый плохой результат (свой «предел») и продумайте его альтернативу (НАОС);
- образуйте проверочную цепочку (пространство для маневра).

Как применить «переговорную джиу-джитсу»?

1. Что можете сделать вы?
2. Что могут сделать они?
3. Что может сделать третья сторона?

Правила:

1. Не нападайте на позицию своих оппонентов.
2. Не защищайте свои идеи, поощряйте критику.
3. Превратите нападение на вас в атаку на проблему.
4. Задавайте вопросы и делайте паузу.
5. Обдумайте процедуру одного текста.

Что делать, если они пользуются грязными методами?

Если требования увеличиваются, когда вы на грани достижения соглашения, может быть применена тактика под названием «торг уловок».

Когда есть подозрение, что другая сторона использует тактику уловок, необходимо сделать следующее:

1. Выявить сам факт использования этой тактики.
2. Прямо вынести этот вопрос на обсуждение.
3. Подвергнуть сомнению законность ее применения.

Примеры:

1. «Мы можем ошибаться, но у нас такое ощущение, что вы играете в обычную игру "плохой парень - хороший парень". Если вы хотите уступок с нашей стороны, чтобы исправить какое-нибудь несоответствие, просто скажите нам об этом».

Обсуждение тактики уловок делает тактику менее эффективной и заставляет беспокоиться о том, что вы можете прервать переговоры. Это дает возможность обсудить правила игры.

2. Надо поставить под вопрос не людей, а тактику.

«Вы преднамеренно выбрали для нас место, где солнце светит в глаза, а это отвлекает. Если мы с этим не разберемся, то нам придется уйти раньше, чтобы отдохнуть. Вы готовы пересмотреть ваш расписание?»

3. «Почему, выступая в прессе, вы твердо заняли крайнюю позицию? Разве использование такой тактики в наших обоюдных интересах?»

4. Изобретайте взаимовыгодные варианты. «Давайте попробуем договориться, не делая никаких публичных заявлений до тех пор, пока не достигнем соглашения или не прервем переговоры».

5. Последнее средство - обратиться к НАОС. «У нас такое впечатление, что вы не заинтересованы в таких переговорах, которые, как мы полагаем, дадут результат. Если мы не правы, готовы встретиться в любое удобное время».

Выработка альтернативных решений

Мозговая атака - выявление как можно большего количества возможных решений, без анализа их.

За 10 мин готовятся любые варианты и их решения.

Групповая мозговая атака

Описываем конфликтную ситуацию от 1-го лица.

Факты описываем нейтрально.

Даем возможность задавать вопросы.

Три способа ведения мозговой атаки:

- 1) каждый в отдельности проводит ее;
- 2) вы первый начинаете, я продолжаю;
- 3) все вместе начинают.

Способы применения мозговой атаки:

- 1) обращение к внутреннему голосу;
- 2) визуализация (заранее проигрывается в уме сценарий конфликта).

Переговоры между хозяином и жильцом, который хочет вести принципиальные переговоры.

Существо дела: Елена и Александр сняли в марте квартиру у хозяйки Валентины Ивановны за 300 долларов в месяц. В июле они решили выехать, но узнали, что квартира находится под арендным контролем. Максимальная цена должна была быть 233 доллара, т.е. на 67 долларов меньше, чем они платили. Квартиросъемщики позвонили хозяйке, чтобы обсудить эту проблему. Хозяйка была настроена враждебно и обвинила их в шантаже. После обсуждения она согласилась с доводами и согласилась возместить расходы.

Метод принципиальных переговоров

Квартиросъемщики	Хозяйка
1. «Пожалуйста, поправьте меня, если я не прав. Я узнал о том, что... (суть дела). Нас неправильно информировали?»	1. Быть открытым для доводов и убеждений. <u>Анализ:</u> осторожное отношение к фактам. Установить диалог и приглушить конфронтацию

2. «Мы ценим то, что вы для нас сделали». (Мы ничего не имеем против вас лично. Мы думаем, что вы порядочный человек)	2. Оказание личной поддержки другой стороне (это позволит отделить отношения от сути дела).
3. «Нас интересует справедливость. Если вы нас убедите, что уплачена справедливая цена, мы признаем это честным и выедем из квартиры». <u>Нельзя</u> : человек не любит, когда его обманывают. Если делать ставку на силу и упорство, тогда нужно отправляться в суд. А это лишние хлопоты и для нас, и для вас. (Прекращать переговоры)	3. Переубедить можно только на основе принципа. Цель - восстановить баланс между временем проживания и выплаченными деньгами. «Из ваших доводов следует, что вы собираетесь воспользоваться тем, что находитесь в квартире, и хотите вытянуть у меня деньги»
4. «Мы хотим урегулировать проблему на основе справедливых критериев. В настоящий момент дело не в доверии, а в принципе. Мы уплатили больше, чем должны»	Придать вес игре на базе принципов, т.к. это основной кодекс поведения. «Вы мне не доверяете? После всего, что я для вас сделала?»
5. «Могли бы мы задать вам несколько вопросов, чтобы убедиться в правильности фактов? Квартира находится под арендным контролем? Действительно ли арендная плата 233 доллара? Не станем ли мы нарушителями закона? Кто-нибудь информировал нас при подписании договора о законной максимальной цене?»	Подача информации в форме вопросов, а не утверждений позволяет продолжить диалог
6. Попытка понять ту сторону, доводы. «Из каких соображений вы исходили, назначив такую цену?»	Принципиальный переговорщик не принимает и не отвергает ту сторону. «Я сделала ремонт, повышается плата за коммунальные услуги и т.д.». Пересказать своими словами доводы с уклоном в свою пользу. «Квартира чистая, удобная, но... Плата за коммунальные услуги повышается, но за это время...»
7. «Позвольте поговорить с вами еще раз... Я хочу посоветоваться со знакомыми»	«Привлечение третьей стороны (джиуджитсу). Выясняется стоимость ремонта и повышение цен на коммунальные услуги
8. «У меня возникли трудности в понимании ваших рассуждений: ремонт стоил... услуги повысились...»	

9. «Учитывая все соображения, которые мы обсудили, одно справедливое решение - уплатить нам 67 долларов, второе - разрешить нам жить еще некоторое время»	
10. «Если мы договоримся...»	Попытка получить положительный ответ. Для снятия проблемы нужно только ее согласие
11. Наилучшая альтернатива обсуждаемому решению. (Она основывается на привлечении представителя законной власти)	Дать возможность хозяйке «сохранить свое лицо»
12. «Иметь с вами дело было приятно»	Процедура одного текста третьей стороны

Переговоры о покупке дачи

Процесс переговоров имеет конкретные фазы.

I фаза. Целеполагание и анализ

Необходимо собрать всю достаточную информацию о партнерах по переговорам, предмете переговоров.

II фаза. Планирование

Составить речевой сценарий наиболее перспективного и запасного вариантов переговоров. (Учесть интересы противоположной стороны, продумать компромиссы).

III фаза. Активная дискуссия

Выдвинуть все возможные требования другой стороне.

IV фаза. Взаимовыгодные соглашения

Продумать и предложить возможные уступки.

Во время I фазы переговоров необходимо оформить словесные рассуждения участников переговоров. Для этого надо разделить лист бумаги на 2 части. В первой части записать все преимущества выдвинутого предложения, во второй - контраргументы.

Рассуждения продавца	Рассуждения покупателя
1. Дача находится на берегу реки в престижном месте	1. Дача находится на берегу реки так близко к воде, что в условиях внешних вод ее может снести
2. Дача построена совсем недавно, 2 года назад	2. Дача новая, но фундамент уже осел и наметились трещины по фасаду
3. К даче имеется подъезд, оборудовано место для автомобиля	3. Дорогу к даче необходимо выравнять, нет гаража
4. Деревья, кустарники на участке лучших сортов	4. Деревья, кустарники элитные, но посажены очень близко друг к другу, поэтому необходима перепланировка

Контраргументы желательно выдвигать со слова «да», которое имеет следующие оттенки значений:

- 1) одобрение;
- 2) соглашение;
- 3) доверие;
- 4) желание общения;
- 5) положительный прогноз;
- 6) поддержка позиции другой стороны;
- 7) положительное решение вопроса;
- 8) вы разделяете мнение другого;
- 9) безоговорочная поддержка;
- 10) положительная оценка происходящего;
- 11) вы поддерживаете мнение другой стороны;
- 12) честный компромисс;
- 13) наличие некоторых условий.

Схема речевого поведения

При выслушивании важны 2 момента: то, что сказано, и чувства говорящего.

Их нужно заметить и дать понять, что они замечены. Речевые «клише»: «мне хотелось бы убедиться...», «меня беспокоит неправильное понимание...», «попытайтесь объяснить...».

Начало предложений: «похоже, что...», «таким образом...», «вероятно...», «скорее всего...», «думается...».

Что сказано другим человеком?	Что он чувствует и подразумевает?	Что можно сказать, чтобы вскрыть истинные мысли?
Делай, что хочешь	Мне не нравится то, что ты собираешься делать, но мое мнение тебя не волнует...	Мне кажется, что на самом деле тебе это не по душе. Что ты в действительности хочешь? Не обсудить ли нам это?
Мне все равно	Мне не все равно, но говорить об этом нет смысла. Ведь ты меня не слушаешь	Но тебя же раздражают мои слова, а меня заботит твое восприятие...
Поступай так, как считаешь нужным	Делай что хочешь, хоть я и против...	Но мне бы хотелось быть уверенным в твоем согласии...
Ладно	Я не согласен и на самом деле зол на тебя...	Но мне кажется, что тебе это не очень нравится. Как ты на самом деле к этому относишься? Я действительно хочу знать...

Тест на готовность к ведению спора, переговоров, разрешению конфликтов

Спор - характеристика процесса обсуждения проблемы, ее коллективное исследование, при котором каждая из сторон, отстаивая свое мнение и опровергая мнение собеседника, претендует на установление истины.

Типы участников спора:

- 1) эвристический (консервативный);
- 2) авторитетный (авторитарный);
- 3) интеллигентный (агрессивный);
- 4) практический (теоретический);
- 5) лидерский (зависимый);
- 6) коммуникабельный (монологический).

Схема самооценки

Тип личности	Баллы	Тип личности
эвристический	0	консервативный
авторитетный	0	авторитарный
интеллигентный	0	агрессивный
практический	0	теоретический
лидерский	0	зависимый
коммуникативный	0	монологический

Вопросы для самооценки	
1. Вам изливают душу	
2. Пытаюсь найти оригинальный выход	
3. Отчитываю виноватых	
4. Доказываю свою точку зрения аргументами	
5. Не уступаю в принципе	
6. Пытаюсь понять доводы	
7. Пусть разбирается коллектив	
8. Пусть разбирается руководитель	
9. Эмоционально реагирую и обижаюсь	
10. Ищу рациональный выход	
11. Доказываю свою точку зрения до конца	
12. Привлекаю на свою сторону	
13. Не превращаю конфликт в шутку	
14. Шучу	
15. Собираю исчерпывающую информацию	
16. Хочу знать, кто прав, а кто нет	
17. Предпочитаю не вмешиваться	
18. Не интересуюсь результатом	

ДОГОВОР

г. Владимир

« » _____ 2001 г.

Редакция газеты _____, именуемая в дальнейшем «ДОВЕРИТЕЛЬ», в лице _____ с одной стороны, и научно-производственная коммерческая фирма, именуемая в дальнейшем «ПОВЕРЕННЫЙ», в лице директора с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПОВЕРЕННЫЙ обязуется от имени и за счет ДОВЕРИТЕЛЯ провести переговоры о возможности использования газеты _____ для размещения рекламы зарубежных рекламодателей и формировании информации о печатных изданиях ДОВЕРИТЕЛЯ с последующей передачей ее в картотеку, к которой имеют доступ зарубежные рекламодатели, заинтересованные в размещении своей рекламы в местной прессе. Оплату опубликованной рекламы рекламодатель производит в СКВ или рублях по выбору ДОВЕРИТЕЛЯ.

2. ПОВЕРЕННЫЙ обязан:

2.1 исполнить данное ему поручение в соответствии с указаниями ДОВЕРИТЕЛЯ;

2.2 сообщать ДОВЕРИТЕЛЮ по его требованию все сведения о ходе исполнения поручения;

2.3 по исполнению поручения без промедления, но в любом случае не позднее « » _____ 2001 г. представить ДОВЕРИТЕЛЮ информацию о возможности размещения рекламы в изданиях ДОВЕРИТЕЛЯ;

2.4 сохранить конфиденциальность сведений, составляющих коммерческую тайну ДОВЕРИТЕЛЯ, ставших ему известными в связи с исполнением поручения ДОВЕРИТЕЛЯ.

3. ДОВЕРИТЕЛЬ обязан:

3.1 снабдить поверенного доверенностью, заполненной и заверенной анкетой и приложением к ней;

3.2 без промедления принять от ПОВЕРЕННОГО все исполненное последним в соответствии с настоящим договором.

4. На следующий банковский день после подписания настоящего договора ДОВЕРИТЕЛЬ перечисляет на расчетный счет ПОВЕРЕННОГО _____ рублей и предоставляет ПОВЕРЕННОМУ отмеченную банком копию платежного поручения. Указанная

в настоящем пункте сумма включает в себя все расходы ПОВЕРЕННОГО, необходимые для исполнения поручения.

5. ДОВЕРИТЕЛЬ обязуется отчислять в пользу ПОВЕРЕННОГО _____ процентов оплаты за выполнение заказа на публикацию рекламы зарубежных рекламодателей, полученного в результате проведенной ПОВЕРЕННЫМ по настоящему договору работы.

6. Настоящий договор заключен на срок с « » _____ 2001 г. по _____ 2001 г.

7. Любые изменения и дополнения настоящего договора действительны лишь при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями сторон.

8. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в соответствии с действующим законодательством.

9. Настоящий договор составлен в четырех экземплярах, два из которых находятся у ДОВЕРИТЕЛЯ, два - у ПОВЕРЕННОГО, и вступает в силу с момента подписания.

Адреса и иные реквизиты сторон:

ДОВЕРИТЕЛЬ _____

ПОВЕРЕННЫЙ:

ПОДПИСИ СТОРОН

ДОВЕРИТЕЛЬ:

м.п.

ПОВЕРЕННЫЙ:

м.п.

КУЛЬТУРА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Сущность понятий «конфликт», «инцидент», «конфликтная ситуация»

Конфликт - это процесс резкого обострения противоречий и борьба двух или более сторон-участников в решении проблемы, имеющей личную значимость для каждого из участников.

Формула конфликта: проблема + конфликтная ситуация + участники + инцидент.

Инцидент - это действие или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующее резкое обострение противоречий и начало борьбы между ними.

Участник - это лицо или группа лиц, непосредственно вовлеченных во все фазы спора.

Конфликтная ситуация - это ситуация открытого или скрытого противоборства двух сторон-участников, каждый из которых имеет свои цели, средства и способы решения проблемы.

Противник - это субъект, который придерживается противоположной точки зрения по отношению к основной или вашей точке зрения.

Различия между речевым и неречевым общением

55 % информации мы получаем при неречевом общении, 38 % информации дает голос, его высота, тембр, 7 % информации мы получаем из содержания сказанного.

Особое значение имеет умение правильно слушать. Надо научиться «активному слушанию». Неумение слушать является источником конфликта. При выслушивании важны две вещи - то, что сказано, и чувства говорящего. Их можно заметить и дать понять, что они замечены, с помощью следующих речевых оборотов: «меня беспокоит твое неправильное понимание»; «мне хотелось бы убедиться, что я правильно тебя понял»; «давайте попробуем объясниться...».

Выбор стиля поведения, соответствующего конфликтной ситуации

Существует несколько основных стилей поведения: стиль конкуренции, стиль приспособления, стиль сотрудничества, стиль компромисса.

В основу определения стиля поведения положена система, называемая методом Томаса-Килменна. Система позволяет создать для каждого человека свой собственный стиль поведения.

Стиль поведения определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить свои интересы и интересы другой стороны.

Стиль конкуренции предполагает отстаивание своих интересов до конца. Стиль уклонения предполагает неучастие в конфликтной ситуации. Стиль приспособления означает поведение, удовлетворяющее интересы обеих сторон. Стиль сотрудничества предполагает поиск путей совместного решения проблем. Компромиссное поведение заставляет идти на взаимные уступки.

Сетка Томаса-Килменна

Мера, в которой вы стараетесь удовлетворить собственные интересы	Стиль конкуренции	Стиль сотрудничества	Активные действия
		Стиль компромисса	
	Стиль уклонения	Стиль приспособления	Пассивные действия
	Индивидуальные действия	Совместные действия	

Стиль поведения можно соотнести с типами участников спора (см. тест на готовность к ведению спора, переговоров, разрешению конфликтов). Стилю конкуренции соответствует авторитетный и лидерский типы участников спора. Таким участникам рекомендуются активные индивидуальные действия. Они принесут наибольший успех в разрешении конфликтной ситуации. Стилю сотрудничества - практический тип. Рекомендуются активные совместные действия. Стилю компромисса - эвристический тип. Рекомендуются пассивные совместные действия. Стилю уклонения - интеллигентный тип. Рекомендуются индивидуальные пассивные действия. Стилю приспособления - коммуникативный тип. Рекомендуются пассивные совместные действия.

Используя приведенную выше сетку Томаса-Килменна можно составить карту поведенческих возможностей участников конфликтной ситуации.

Тема конфликтной ситуации: «Я чувствую, что уходит дружба, которую я хотел бы сохранить».

Существует несколько основных правил речевого поведения для участников конфликтной ситуации, которую они хотели бы разрешить.

I правило. Взять эмоции под контроль, внимательно выслушать другую сторону и дать понять, что слова других людей услышаны вами.

II правило. Излагать собственные желания и интересы как можно конкретнее с помощью «Я-утверждений».

III правило. Собрать все высказанные позитивные предложения и изложить их «способом одного текста».

Способ излагать собственные желания и интересы с помощью «Я-утверждений» предполагает необходимость сделать словесную уступку, акцентируя внимание на своем незнании, непонимании всех сложностей конфликтной ситуации.

Необходимо сделать несколько словесных «шагов» навстречу выработке взаимовыгодных решений.

Шаг I. Контролирование эмоций

«Я знаю, что вы раздражены. Я раздражен не менее. Но если мы хотим решить эту проблему, нам необходимо отставить наши чувства в сторону. Готовы ли вы сделать это? Я вижу, что вы очень сердитесь, мне хотелось бы понять, почему. Мы могли бы обсудить в двух словах то непонимание, которое является тому причиной».

Шаг II. Соглашение об основных правилах

«Я считаю, что нам надо выслушать друг друга. Сначала я выслушаю вас и попытаюсь понять вашу позицию. Потом вы мою. Я постараюсь не перебивать вас и не сердиться и вас прошу о том же».

(При высказывании своей позиции постарайтесь пересказать претензии другой стороны к вам с некоторым «ослаблением их»).

Шаг III. Выяснение позиций

При высказывании своей позиции постарайтесь пересказать претензии другой стороны с некоторым «ослаблением» их. Не высказывайте суждений по поводу чувств. Обсуждайте расхождение в оценках. Предоставляйте доказательства. Вовлекайте других в процесс выяснения позиций.

Шаг IV. Определение скрытых нужд и интересов

Спросите, почему человек выбрал эту позицию, почему ему не по душе та или иная позиция. Определите всю гамму интересов, говорите о собственных интересах и нуждах.

Шаг V. Выдвижение альтернативных вариантов

Не торопитесь в выборе варианта. Сосредоточьтесь на будущих перспективах. Выскажите взвешенное суждение.

Шаг VI. Изобретение взаимовыгодных вариантов

Помогите другой стороне почувствовать себя удобно, соглашаясь с вами: «Мы отдаем себе отчет в том, какие трудности у вас возникли, когда вы старались найти выход из создавшейся ситуации...», «Мы хотим, чтобы для каждого было выгодным...».

Схема речевого поведения в конфликтной ситуации

1. Определить одним предложением суть конфликтной ситуации (проговорить ее «про себя»).

2. «Ты говоришь одно, а делаешь вот что...».

3. «Мне кажется, что ты думаешь про меня...».

4. «Я - утверждения»:

«Я не понимаю, почему ты...»;

«Мне хочется знать, в чем причина того...»;

«Мне хотелось бы, чтобы...»;

«Я понимаю, как тебе трудно согласиться со мной, но давай попробуем...».

Ловушка ответственности

Ответственность может сказываться на конфликте по-разному. Конфликт может быть создан и тем человеком, который избегает ответственности, и тем, который берет на себя слишком большую ответственность.

Как выбраться из ловушки ответственности? Один из способов - обмен мнениями. Другой способ - взглянуть на ситуацию глазами стороннего наблюдателя. Третий способ - послать письма друг другу. Четвертый способ - поступиться ответственностью.

Схема ловушки ответственности

	Смысл проблемы	Вы обвиняете в том, что он берет на себя	
		слишком малую ответственность	слишком большую ответственность
Другой человек обвиняет в том, что вы берете на себя	Слишком большую ответственность	Конфликт в том, что один делает слишком много, потому что другой делает слишком мало	Конфликт по поводу контроля над ситуацией
	Слишком малую ответственность	Конфликт в том, что никто не выполняет работу	Конфликт в том, что один делает слишком много, потому что другой делает слишком мало

КУЛЬТУРА УСТНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ

1. Работа над содержанием и формой устного выступления.
2. Информативность речи.
3. Логичность речи.
4. Точность и простота речи.
5. Богатство речи.
6. Чистота речи.
7. Уместность речи.
8. Правильность речи.
9. Трудности произношения.
10. Образность речи.
11. Выразительность речи.

Работа над содержанием и формой устного выступления

«Слово должно быть по росту мысли... Гармония мысли и слова - это очень важный и даже, порой, роковой вопрос для нашего брата - преподавателя. Мы иногда портим все дело нежеланием подумать, как нужно сказать в данном случае, и корень тяжких неудач наших в неумении высказать свою мысль, одеть ее как следует. Иногда бедную худенькую мысль мы облачаем в такую пышную форму, что она путается, теряется в ненужных складках собственной оболочки и до нее трудно добраться, а иногда здоровую, свежую мысль выразим так,

что она вянет и блекнет в нашем выражении, как цветок, попавший под тяжкую жесткую подошву. Во всем, где слово служит посредником между людьми, в преподавании особенно, неудобно как переговорить, так и недоговорить (К л ю ч е в с к и й В.О. Письма).

«Когда не могут воспарить мыслями, то прибегают к высокопарному слогу» (Б у а с т П. Слово о книге).

«Часто довольно одного смешного для опровержения самых важных предложений...» (М е р з л я к о в А. Ф. Краткая риторика).

«Остерегайтесь говорить ручейком: вода струится, журчит, лепечет и скользит по мозгам слушателей, не оставляя в них следа. Чтобы избежать утомительного однообразия, надо составить речь в таком порядке, чтобы каждый переход от одного раздела к другому требовал перемены интонации» (П о р о х о в щ и к о в П. С. Искусство речи на суде).

«Написанное слово - это бедняк, который пробивает себе путь в свете собственными усилиями, в то время, как устное, живое слово достигает высоких должностей благодаря рекомендациям ее светлости княгини фантазии и ее камердинеров - глаз и ушей» (Ф е й е р б а х Л.).

«Позаботьтесь о том, чтобы все слова ваши были понятны, пристойны и правильно расположены, чтобы каждое предложение и каждый ваш период, затейливый и полнозвучный, с наивозможной и доступной вам простотой и живостью передал то, что вы хотите сказать; чтобы, слушая вашу речь, меланхолик рассмеялся, весельчак стал еще веселее, простак не соскучился, разумный пришел в восторг от вашей выдумки, степенный не осудил ее, мудрый не мог не воздать ей хвалу» (С е р в а н т е с М.).

«Развивая мысль в речи, надо сперва схему ее вложить в ум слушателя, потом в наглядном сравнении предъявить ее воображению и, наконец, на мягкой лирической подкладке осторожно положить ее на слушающее сердце, и тогда слушатель - ваш военнопленный и сам не убежит от вас, даже когда вы отпустите его на волю, останется вечно послушным вашим клиентом» (К л ю ч е в с к и й В. О.).

Оратор и аудитория

«...Без известных природных дарований оратором быть невозможно, но теория покажет начинающему, как следует пользоваться теми физическими средствами, которые ему дала природа, как нужно

действовать на ум и сердце слушателей». (Л е в е н с т и м А. Речь государственного обвинителя).

«Что может быть лучше красноречия ученого? Оно опирается на самый истинный слог - решительный, вполне соответствующий тому, что нужно выразить; скорее даже он опирается на логику - единственное и вечное основание хорошего слога. Это красноречие вполне тождественно с красноречием оратора, для которого слово служит только для выражения мысли, а мысль - для выражения истины!» (Р е н а н Э. Речи Эрнеста Ренана).

«Ораторское искусство пользуется всеми выгодами поэзии и всеми ее правилами...» (Г е т е И. В. Изречения в прозе).

«Говори с убеждением - слова и влияние на слушателей придут сами» (Г е т е И. В. Афоризмы. Избранные изречения деятелей литературы и искусства).

«Что касается упражнений для развития голоса, дыхания, телодвижений и, наконец, языка, то для них нужны не столько правила науки, сколько труд. Здесь необходимо с большой строгостью отбирать себе образцы для подражания; причем присматриваться мы должны не только к ораторам, но и к актерам, чтобы наша неумелость не вылилась в какую-нибудь безобразную и вредную привычку» (Ц и ц е р о н. Три трактата об ораторском искусстве).

«Общий тон речи надо избирать такой, какой в наибольшей степени удерживает внимание слушателей и какой не только их услаждает, но услаждает без пресыщения... Кто в состоянии долго пить или есть только сладкое? А умеренного вкуса пища и питье легко избавляет нас от пресыщения. Так и во всех случаях чрезмерное наслаждение граничит с отвращением» (Ц и ц е р о н).

«Известно, что произнося речь, я должен прежде всего позаботиться о том, чтобы убедить своих слушателей... Самое же сильное убеждение - обещание сказать новые и очень важные вещи, чтобы привлечь внимание аудитории» (Д а н т е А. Малые произведения).

Основные правила подготовки публичного выступления

1. Уточнить тему выступления.
2. Вычлениить идеи.
3. Сформулировать главный тезис и основные положения.
4. Подобрать аргументы.
5. Отобрать необходимый материал (содержание).

6. Составить план, распределить собранный материал в логической последовательности.

7. Произвести литературную обработку речи.

8. Составить ассоциативную «лестницу запоминания» речи.

9. «Разыграть» речь, т.е. произнести речь с собственной интонацией и мимикой.

Информативность речи

Нет слов, лишенных значения. Однако информативность может быть различной.

Пример: *«Потребление молока является хорошей традицией. Молоком питаются не только дети. Потребность в молоке, привычка к молоку сохраняется до глубокой старости. Плохая ли это привычка, надо ли от нее отказываться?».*

Это высказывание не несет никакой информативности. В информационном сообщении должны быть ответы на вопросы: кто? где? когда? почему? зачем?

Пример: *«20 декабря 2001 года в Москву прибыли представители итальянской фирмы «Коголо-Иджи» для переговоров о создании совместной фирмы по производству обуви».*

Это пример лапидарного стиля, который характерен для определенного жанра. Не следует думать, что лаконичность является неотъемлемой частью любого жанра.

Многословие проявляется в употреблении лишних слов: «в своем докладе он, ему советовали подать соответствующее заявление, пролетали мимо дни...».

Пустословие: «Наш командир еще за 25 минут до своей смерти был жив...». Эта фраза из песни, сочиненной солдатами маршала Ля Палиса. Такие фразы называются «ляпалиссиадами». «Этого не может быть, потому что не может быть никогда».

Плеоназмом называется употребление выражений типа «главная суть», «бесполезно пропадает», «предчувствовать заранее», «другая альтернатива».

Тавтология: «рассказать рассказ», «необычный феномен», «возобновить вновь».

Логичность речи

При построении речи должны соблюдаться следующие законы логики:

1. Закон тождества.

Предмет мысли должен быть неизменным, иначе происходит «подмена тезиса».

2. Закон противоречия.

Не могут быть истинными два высказывания: одно - утвердительное, другое - отрицательное, «...добился высоких результатов... Не менее высоких результатов добился...».

3. Закон исключенного третьего.

Если есть два противоречащих суждения, то одно истинно, а другое ложно. И не может быть среднего между ними: «Вся студенческая группа занимается хорошо, но один из студентов не сдал ряд предметов...».

4. Закон достаточного основания.

Для того чтобы признать суждение истинным, нужно это доказать и аргументировать. (Кроме презумпции невиновности. Не нужно доказывать, что человек в течение жизни не был убийцей).

Схема закона достаточного основания: тезис → аргументы → логические определения.

В логических определениях выделяются: а) указания на ближний ряд; б) указания на отличительные признаки.

В речи следует избегать алогизмов – несопоставленных понятий: «Сложный облик Катерины Островского нашел свое отражение в ее языке». (Облик героини драматического произведения проявляется в ее языке).

Богатство речи

Первый критерий богатства речи - количество слов, которыми пользуется человек. У А.С. Пушкина - 20 тысяч слов, у В. Шекспира - 12 тысяч слов. С.Я. Маршак писал: «Человек нашел слова для всего, что обнаружено во вселенной». В словаре В.И. Даля 250 тысяч слов.

О богатстве языка говорит еще и многозначность слов, употребляемых в речи: «господский дом» (строение); «страшно выйти из дома» (жилища); «всем домом правила Парашка» (хозяйством), «три дома на вечер зовут» (семья); «дом жил в движении» (люди, живущие вместе).

Омонимы

«Чуть свет уж на ногах, и я у ваших ног», «Хотел объехать celý свет». (А.С. Грибоедов)

«Нес медведь, шагая к рынку,
На продажу меду крынку.
Вдруг на мишку - вот напасть -
Осы вздумали напасть».

(Яков Козловский)

Омофоны

Вы, щенки! За мной ступайте!
Будет вам по калачу,
Да смотрите, не болтайте,
А не то поколочу.

(А. Пушкин)

Омоформы

Снег сказал:
- Когда я стаю,
Станет речка голубей,
Потечет, качая стаю
Отраженных голубей.

Омографы

«Сорок сорок», «замок – замок».

Точность, ясность и простота речи

Точность и ясность речи взаимосвязаны. Точность речи придает речи ясность. «Слово отражает мысль: непонятна мысль - непонятно и слово» (В. Белинский). Критерий точности определяется достоверностью фактов и событий (это проблема нравственная). Чтобы речь была точной, слова надо употреблять в соответствии с их значением. Неправильный выбор слова искажает смысл высказывания. А.Н. Толстой писал: «Если бы я был царь, я бы издал закон, чтобы писатель, который употребит слово, значение которого он не может объяснить, лишился права писать и получал 100 ударов розг...».

Ошибки неточного употребления слов:

- 1) употребление канцеляризмов («В браке заключается отрицательная сторона в деле деятельности предприятия»);
- 2) смешение стилей («В данный момент я готовлюсь к экзаменам», «Я приобрела для сына...»);

3) псевдонаучная речь («Рогатый скот женского рода...»).

Игра слов. Каламбур (обыгрывание значения слова):

- «Взять жену без состояния я не в состоянии» (А.С. Пушкин);

- «Нет такой избитой темы, которой нельзя было бы ударить еще раз» (публицистика);

- «Требуется человек, хорошо владеющий языком, для наклеивания марок»;

- «Пчелы сперва садятся, а потом уже берут взятки».

Как описать событие?

1. Ответить на вопросы: кто, что, когда, почему и с какой целью что-то сделал?

2. Каковы условия, обстоятельства совершения событий?

3. Как можно квалифицировать событие?

4. В чем сходство и в чем отличие этого события от аналогичного?

5. Из какого источника вам известно о событии?

6. Можно ли было изменить или избежать события?

7. Каковы возможные последствия события?

Как делать утверждения в процессе доказательства или опровержения?

1. Подразделите исходные утверждения на более мелкие.

2. Определите, в какой последовательности лучше всего использовать ваши утверждения.

3. Обдумайте, как можно видоизменить утверждение, усилив его.

4. Определите, что является главным в доказанном утверждении.

5. Выясните, на основе чего вы установили истинность или ложность утверждения (авторитетное мнение, статистика, наблюдения, личный опыт).

6. Сделайте вывод, что следует из ваших утверждений.

7. Выразите словесно, чего вы достигните в результате вашего утверждения.

8. Подумайте и ответьте, нужно ли призывать к действиям, следуя вашим утверждениям.

Как описать объект?

1. Определить существенные характеристики объекта (размеры, формы, свойства).

2. Выяснить структуру объекта (состав элементов, исходные связи и отношения).
3. Найти отличия данного объекта от сходного.
4. Узнать историю появления объекта.
5. Выяснить предназначение объекта.
6. Узнать, кем и как использовался объект.
7. Определить коэффициент полезного действия, эффективность объекта.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. *Хрупкий, В. Е.* Как добиться успеха. Практические советы деловым людям / В. Е. Хрупкий. – М. : Политиздат, 1991.
2. *Столыпин, П. А.* Думские речи / П. А. Столыпин. – М. : Знание, 1990.
3. *Сычев, О. А.* Обучение риторике в эпоху компьютеров : введение в опыт США / О. А. Сычев. – М. : Знание, 1991.
4. *Фишер, Р.* Путь к согласию, или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М. : Наука, 1990.
5. *Отто, Эрнст.* Слово предоставляю вам. Практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров / Эрнст Отто. – М. : Экономика, 1988.
6. *Ли, Якокка.* Карьера менеджера / Якокка Ли. – М. : Прогресс, 1991.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОТ АВТОРА.....	3
ПРЕДМЕТ И ЗАДАЧИ КУРСА «ДЕЛОВАЯ РИТОРИКА».....	4
ПРИНЦИПЫ И ПРАВИЛА ДЕЛОВОЙ РИТОРИКИ КАК УЧЕБНОГО ПРЕДМЕТА.....	5
ИЗ ИСТОРИИ РАЗВИТИЯ РИТОРИКИ.....	7
ПЕРЕГОВОРЫ БЕЗ ПОРАЖЕНИЯ. СТРАТЕГИЯ ИХ ВЕДЕНИЯ	14
КУЛЬТУРА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ.....	27
КУЛЬТУРА УСТНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ.....	31
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	39

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДЕЛОВОЙ РИТОРИКИ

Составитель

ПЛЬШЕВСКАЯ Ольга Дмитриевна

Печатается в авторской редакции

Ответственный за выпуск – зав. кафедрой профессор М. В. Пименова

Подписано в печать 18.12.13.

Формат 60x84/16. Усл. печ. л. 2,32. Тираж 50 экз.

Заказ

Издательство

Владимирского государственного университета
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых.
600000, Владимир, ул. Горького, 87.