

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	4
Тема 1. Введение в теорию делового общения	6
Тема 2. Официально-деловой стиль в стилистической системе русского языка	17
Тема 3. Письменная деловая коммуникация. Служебные документы	31
Тема 4. Подготовка деловых документов	49
Тема 5. Коммуникативные стратегии и тактики в деловом общении.....	78
Тема 6. Устная деловая монологическая коммуникация	89
Тема 7. Устная деловая коммуникация. Полемика	113
Тема 8. Устная деловая коммуникация. Переговоры	129
Тема 9. Рекламная коммуникация	142
Тема 10. Композиция рекламного текста.....	160
Рекомендуемая литература	186

ПРЕДИСЛОВИЕ

Изучение теории и практики деловой коммуникации — важная составная часть подготовки специалистов в области рекламы и связей с общественностью, социальной работы, социальной педагогики и других гуманитарных наук. Хорошее владение речью, умение использовать вербальные и невербальные средства коммуникации становятся для специалиста основными условиями профессионального успеха и психологического взаимодействия, эти качества особенно значимы для людей, чья профессия связана с коммуникативной деятельностью.

Настоящее учебное пособие адресовано студентам высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки «Реклама и связи с общественностью», «Международные отношения», «Социальная педагогика», «Психология и социальная работа», «Управление воспитательной работой». Оно ориентировано на содержание Государственного образовательного стандарта по соответствующим направлениям и включает в себя планы-проспекты лекций, контрольные вопросы, задания и упражнения по основным разделам соответствующей дисциплины. Пособие поможет студентам овладеть коммуникативными навыками с учетом специфики разнообразных жанров деловой коммуникации в письменной и устной формах русского языка.

Пособие может использоваться как во время аудиторных занятий, так и в процессе самостоятельной работы студентов. Последнее особенно важно в современных условиях, когда акцент в формировании профессиональных качеств переносится с лекционных занятий на творческое саморазвитие будущего специалиста в процессе самостоятельной работы. Во многих упражнениях предлагаются задания, связанные с подготовкой и инсценированием собственного текста, с коммуникативными тренингами и деловыми играми, с детальным анализом образцовых и дефектных текстов.

Одно из главных средств обучения деловому общению — это изучение созданных мастерами образцовых текстов, вни-

мательное изучение опыта предшественников, а также анализ чужих ошибок на материале дефектных текстов. Поэтому значительная часть содержащихся в данном пособии упражнений связана с анализом деловых текстов, используются также фрагменты из художественных и публицистических текстов (при необходимости они сокращены и адаптированы). Предлагается проанализировать композицию текста, его жанровые и стилистические особенности, выявить стратегию и тактику автора, его тезисы и доводы, оценить эффективность речевого взаимодействия.

Степень сложности предлагаемых упражнений неодинакова: в одних случаях для правильного ответа достаточно общей филологической подготовки в сочетании с элементарным «коммуникативным чутьем» и здравым смыслом, в других необходимы знания, предусмотренные Государственным образовательным стандартом в области теории общей и деловой коммуникации.

Авторы выражают искреннюю признательность рецензентам — профессорам Людмиле Григорьевне Бабенко и Наталии Борисовне Руженцевой, а также коллегам по кафедре рекламы и связей с общественностью и кафедре риторики и межкультурной коммуникации Уральского государственного педагогического университета.

Особой благодарности заслуживают студенты Института социального образования и Института филологии, культурологии и межкультурной коммуникации Уральского государственного педагогического университета, в процессе творческого общения с которыми проверялась эффективность упражнений, уточнялись их отдельные формулировки.

Тема 1. ВВЕДЕНИЕ В ТЕОРИЮ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

План лекции

1. Деловое и бытовое общение.
2. Устная и письменная формы делового общения.
3. Вербальная и невербальная формы делового общения.
4. Иерархия и партнерство в деловом общении.
5. Основные характеристики делового общения.
6. Общие и частные требования к деловому общению.
7. Внутреннее и внешнее деловое общение.

Вопросы и задания

1. Назовите основные различия между деловым и бытовым общением. Какие специальные показатели официальности используются в деловом общении? Приведите примеры ситуаций, когда люди занимаются деловым общением вне своей профессиональной деятельности. Приведите примеры ситуаций, когда коллеги в рабочее время ведут разговоры, не относящиеся к сфере делового общения.

2. По каким признакам различаются термины «деловая коммуникация» и «профессиональная коммуникация»? Приведите примеры ситуаций, когда беседа для одного из коммуникантов относится к сфере профессиональной деловой коммуникации, а для другого — к сфере непрофессиональной деловой коммуникации.

3. В какой мере вы согласны со словами Джона Рокфеллера *«Умение общаться с людьми — такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире»*? В одинаковой ли степени относятся эти слова к бытовому и деловому общению? Аргументируйте свою точку зрения.

4. Почему в деловом общении приоритет отдается письменной форме? Для чего в деловом общении используют специальные показатели официальности делового документа (бланки, печати, заверенная подпись)? В какой мере справедлива поговорка «Без бумажки ты букашка, а с бумажкой — человек»?

5. По каким признакам различаются внутреннее и внешнее деловое общение? К какому из этих видов общения следует отнести общение учителя с коллегами во время педагогического совета, с коллегами на курсах повышения квалификации, с родителями учеников? К какому виду общения можно отнести беседу директора школы с сотрудниками районного отдела образования и сотрудниками пожарной инспекции?

6. Какие вербальные и невербальные сигналы иерархических отношений между преподавателем и студентом используются в вашем вузе? Приведите примеры ситуаций, в которых подобные сигналы становятся менее обязательными?

7. В какой мере одежда человека относится к числу показателей его статуса и ситуации, в которой он находится? Для чего во многих учреждениях существует официальный дресс-код? Когда в нашей стране появился дресс-код? Существовал ли он на партийных собраниях в Советском Союзе и при дворе императора Николая Второго? Согласны ли вы с тем, что дресс-код возник в Великобритании? Существует ли дресс-код в вашем вузе? Существует ли дресс-код в вашей семье? Как вы лично относитесь к нарушениям дресс-кода?

8. Какие сигналы высокого статуса вправе использовать губернатор? Дорогой автомобиль? «Мигалка» на автомобиле? Персональный шофер? Телохранители? Предметы одежды (какие именно)? Очень большой кабинет? Персональный секретарь и другие помощники? Лечение в специальной ВИП-больнице? Питание в отдельном кабинете?

9. Насколько обязательно использование сигналов высокого статуса для директора банка? Не лучше ли ему сэкономить, выбрав недорогой автомобиль и скромную обстановку в личном кабинете? Аргументируйте свою точку зрения.

10. Какие частные требования делового общения существуют в педагогической коммуникации? Какие частные требова-

ния делового общения существуют в медицинской коммуникации?

11. Люди театра говорят: «Короля играет свита». Как вы понимаете это выражение? Можно ли сказать, что топ-менеджера играет окружение? По каким признакам можно определить, кто именно из группы сотрудников занимает наиболее высокое отношение?

12. В соответствии с распространенным определением, «деловое общение — это статусно ориентированное общение в процессе официальной деятельности (производственной, научной, коммерческой, управленческой и т.д.) с использованием специальных маркеров официальности». Возможны ли случаи, когда деловое общение ведется без использования специальных маркеров официальности, без использования специальных показателей статуса коммуникантов и их иерархических взаимоотношений?

13. В соответствии с традициями японского делового этикета, деловую беседу следует предварить элементами бытовой беседы. В какой мере это соответствует российским традициям? Почему в российской деловой коммуникации вопросы о самочувствии собеседника или его семье часто воспринимаются как неуместные? Какие исключения из этого правила следует учитывать?

14. В США и многих других странах принято, чтобы в кабинете (или рядом с кабинетом) врача, профессора, юриста на специальном стенде были представлены его дипломы, награды, сертификаты и иные свидетельства его квалификации и общественного признания. Для чего это делается? Почему подобные стенды очень редко встречаются в российских поликлиниках, университетах или юридических консультациях? Насколько перспективно использование американского опыта в России?

15. В одних учебниках по деловому общению нет материалов по рекламной коммуникации, а в других реклама описывается как ведущая разновидность деловой коммуникации. Приведите аргументы в пользу того, что деятельность создателей рекламы относится к сфере профессиональной деловой ком-

муникации. Относится ли к сфере профессиональной коммуникации восприятие рекламы потребителями? Относится ли к сфере деловой коммуникации восприятие рекламы потребителями?

Упражнение 1. Прочитайте текст. Разграничьте вербальную и невербальную коммуникации, деловое и бытовое общение. Выделите фрагменты, в которых деловое общение для одного из собеседников является профессиональным, а для другого — непрофессиональным. Обоснуйте свою точку зрения.

Директор школы:

- 1) выступил на педагогическом совете;
- 2) провел урок математики;
- 3) во время перемены позвонил домой;
- 4) включил компьютер и заказал билеты в театр;
- 5) встал, когда в кабинет зашла учительница музыки и жестом пригласил ее садиться;
- 6) на выходе из школы попрощался с дежурным учителем;
- 7) по дороге домой купил газету и мороженое;
- 8) подходя к дому, напевал;
- 9) поздоровался за руку с соседом;
- 10) входя в квартиру, сказал ласковое слово своей собаке;
- 11) поцеловал жену;
- 12) позвонил маме;
- 13) после ужина смотрел телепередачи;
- 14) перед сном успел подготовить проект приказа и конспект урока.

Упражнение 2. Прочитайте текст. Разграничьте фрагменты, в которых описывается деловое и бытовое общение. Какие национальные особенности делового общения в нем отображены? Насколько описанная ситуация соответствует российским традициям?

Наша семья жила тогда в Нью-Йорке... Мне было десять лет. Отец платил мне 50 центов в неделю за то, что я убирал со стола и

по субботам чистил ботинки всем членам семьи — карманные деньги нужно было заработать. Но я хотел большего, и для этого следовало найти работу, поскольку на любую просьбу увеличить размер моего еженедельного пособия отец отвечал: «Деньги не растут на дереве, их надо зарабатывать». И я нанялся к Сэму, владельцу магазинчика за углом, стал разносчиком газет. Приходилось вставать в полшестого утра, чтобы успеть прийти к шести... К семи требовалось сдать Сэму пустую сумку.

Однажды я проспал. Примчавшись в киоск, обнаружил, что Сэма нет, он сам пошел разносить газеты. Дождавшись его возвращения, стал извиняться: «Сэм, прости меня, у нас были гости, я поздно лег, что-то случилось с будильником...». Сэм похлопал меня по плечу и сказал: «Да не бери ты в голову, Билли! Нет проблем. Но когда в следующий раз проспишь, лучше не приходи совсем. Понимаешь, тут есть паренек, он очень хочет на твое место. Эта работа ему очень нужна, понял?»

Я понял. Сэм не стал ругать меня, читать нотации. Но он преподал мне простой и ясный урок на всю жизнь: либо ты держишься на плаву, либо тонешь. (В. Познер. «Урок взросления».)

Дополнительные вопросы

1. Объясните, почему этот текст включен в учебник по деловой коммуникации.

2. Почему Сэм не считал нужным объяснять ребенку, что нельзя нарушать нормы трудовой дисциплины?

3. Почему автор текста на всю жизнь запомнил этот случай? Неужели он больше никогда не опаздывал на работу?

4. Насколько Владимир Познер усвоил урок взросления, смог ли он в своей дальнейшей жизни «удержаться на плаву»?

5. В какой мере реплика Сэма соответствует нормам официально-делового стиля?

6. Многие считают, что нельзя платить ребенку за выполнение домашней работы, так как он должен выполнять ее просто из уважения к родителям. Какие еще аргументы можно привести против оплаты домашней работы ребенка? Какие

аргументы мог привести отец Билли, который платил сыну за мытье посуды и чистку обуви?

Упражнение 3. Н.В. Гоголь в «Мертвых душах» описывает русские национальные особенности вербальной и невербальной коммуникации:

Надобно сказать, что у нас на Руси если не угнались еще кой в чем другом за иностранцами, то далеко перегнали их в умении обращаться. Пересчитать нельзя всех оттенков и тонкостей нашего обращения. Француз или немец век не смекнет и не поймет всех его особенностей и различий: он почти тем же голосом и тем же языком станет говорить и с миллионщиком, и с мелким табачным торгашом, хотя, конечно, в душе поподличает в меру перед первым. У нас не то: у нас есть такие мудрецы, которые с помещиком, имеющим 200 душ, будут говорить совсем иначе, нежели с тем, у которого их 300, а с тем, у которого их 300, будут говорить опять не так, как с тем, у которого их 500, а с тем, у которого их 500, опять не так, как с тем, у которого их 800, — словом, хоть восходи до миллиона, все найдутся оттенки. Положим, например, существует канцелярия, не здесь, а в тридевятом государстве, а в канцелярии, например, существует правитель канцелярии. Прошу посмотреть на него, когда он сидит среди своих подчиненных, — да просто от страха и слова не выговоришь! Гордость и благородство, а уж чего не выражает лицо его? Просто бери кисть да рисуй: Прометей, решительный Прометей! Высматривает орлом, выступает плавно, мерно. Тот же самый орел, как только вышел из своей комнаты и приближается к кабинету своего начальника, куропаткой такой спешит с бумагами под мышкой, что мочи нет. В обществе и на вечеринке, будь все небольшого чина, Прометей так и останется Прометеем, а чуть немного повыше его, с Прометеем сделается такое превращение, какого Овидий не выдумает: муха, даже меньше мухи, уничтожился в песчинку! «Да это не Иван Петрович, — говоришь, глядя на него. — Иван Петрович выше ростом, а этот низенький и худенький; тот говорит громко, басит и никогда не смеется, а этот черт знает что: пищит птицей и все смеется. Подходишь ближе — точно Иван Петрович! “Эхе-хе, — думаешь себе...”».

Дополнительные вопросы

1. Какое общение — деловое или бытовое — имел в виду Н.В. Гоголь? В какой мере подобные различия характерны для современного делового общения?

2. Какие невербальные компоненты коммуникации описывает писатель?

3. Возможность выбора различных этикетных формул в зависимости от статуса собеседника следует считать достоинством или недостатком русского языка?

4. О каких качествах человека говорит его способность выбирать различные этикетные формулы и невербальные компоненты коммуникации в зависимости от статуса собеседника?

5. О каких качествах человека говорит его неспособность (неумение, нежелание) выбирать различные этикетные формулы и невербальные компоненты коммуникации в зависимости от статуса собеседника?

Упражнение 4. Определите, каким требованиям к качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность, богатство и др.) не соответствуют следующие высказывания депутатов. Исправьте речевые недочеты.

1. Раскрутка реформ за последние три месяца затронула жизненно важные интересы всех россиян.
2. В нашей стране резко снизилось душевное потребление мяса.
3. Некоторые депутаты, позабыв про регламент, демонстрационно покинули зал.
4. Мы должны использовать всевозможные возможности для улучшения благосостояния и зажиточности людей.
5. Мы сегодня женщину рассматриваем только как рабочую силу, забыли, что она предназначена для воспроизводства нового поколения.
6. В моей телеграмме заложены чаяния моих избирателей, на волне которых я стою на этой трибуне.
7. Обождите, товарищи, еще одно выступление, и я закругляю.

8. Сегодня такой раскардаш идет в стране, что сердце замирает от тревоги.
9. Микрофоны надо перенести взад.
10. Поезд приехал поздно, и наша встреча с народом была испорчена.
11. У нас есть альтернативные люди на этот пост.
12. Я не могу не сказать своего голоса.
13. Оккупационное правительство проводит политику геноцида против собственного народа, обрекло его на вымирание без зарплаты с высокими ценами.
14. Советские солдаты и офицеры покрыли себя славой в Куликовской битве, Бородинской и Сталинградской битвах.

Упражнение 5. Найдите, объясните и исправьте речевые недочеты в деловой речи.

1. Основные причины преступности среди несовершеннолетних — пагубное и отрицательное влияние социальной среды и двора в условиях нехватки наличия координации и согласования в деятельности педагогов, учителей, общественности и милиции.
2. Ветеран рассказал собственную автобиографию и посоветовал не бояться из-за трудностей на службе.
3. Жители микрорайона говорили о неудовлетворительной организации досуга и свободного времени.
4. После бурного собрания домочадцев ЖЭК споро начал ремонт дома и двора.
5. Больные, не пришедшие на прием, передаются в архив.

Упражнение 6. Объясните сущность и назначение следующих характеристик делового общения.

1. Регламентированность — подчинение установленным правилам и ограничениям.
2. Соответствие собеседников ролевому амплуа (начальника, врача, милиционера).
3. Нормативность языковых средств.

4. Повышенная ответственность участников делового общения за его результат.
5. Повышенная роль этикета.
6. Преобладание письменной коммуникации, стремление письменно зафиксировать результаты устной беседы.

Упражнение 7. В шуточных правилах внутреннего распорядка одного учреждения было написано:

Первое правило. Начальник всегда прав.

Второе правило. Если начальник не прав — смотри первое правило.

Третье правило. На работе нет друзей и врагов. Только коллеги.

Четвертое правило. На работе нет мужчин и женщин. Только сотрудники.

Пятое правило. Наши сотрудники ищут способ выполнить задание и не ищут причин, объясняющих невозможность его выполнения.

Шестое правило. Если не знаешь, как поступить, то действуй в соответствии с законом и должностной инструкцией.

Какое рациональное зерно можно обнаружить в этих правилах? Какие особенности делового общения и деловых взаимоотношений они отражают? С каким из этих правил Вы полностью согласны и какое из них вызывает наибольшее желание поспорить?

Упражнение 8. Шуточные «Рекомендации начинающему чиновнику» включают перечень фраз, которые должны быть «забыты». Определите, почему эти фразы негативно воспринимаются коллегами, посетителями и руководителями.

1. Это невозможно.
2. Это не моя работа.
3. Мне за это не платят.
4. Почему я должен этим заниматься.
5. Вы ко мне необъективны.
6. Вы ничего в этом не понимаете.
7. Как мне все надоело.

Какое рациональное зерно можно обнаружить в этих запретах? Существуют ли ситуации, в которых эти фразы все-таки можно использовать?

Упражнение 9. Определите, речь какой профессиональной группы пародирует в своем юмористическом рассказе Б. Диксон.

— Папа, я не хочу сегодня идти в школу!

— Несколькими исследователями было независимо показано, что недостаток школьного образования может впоследствии отрицательно сказаться на способности индивидуума обеспечивать свое материальное благосостояние. Кроме того, другие папы сообщали, что в частности и в особенности та школа, которую мы субсидируем, является оптимальной. Другим важным фактором, который необходимо принять во внимание, является относительная свобода, которой мама пользуется в твое отсутствие, в силу чего имеет возможность уделять внимание твоему младшему родственнику по боковой линии.

— Но зачем же ходить каждый день?

— Предыдущее мое выступление в прениях по данному вопросу было полностью проигнорировано. Создается впечатление, что ты не была со мной в аудиоконтакте. Доводы оратора сводятся к следующему: при отсутствии преимуществ в образовании, которые обеспечиваются регулярным посещением школы, могут наблюдаться интервалы в знаниях, а это, в свою очередь, может привести к бедствиям, проистекающим вследствие недостатка финансовых ресурсов. Это может также негативно отразиться на эмоционально-волевой сфере твоей личности.

Вопросы и задания

1. В какой сфере трудится отец девочки? Какие особенности профессионального общения использует он в диалоге?

2. Какими словами можно было бы заменить следующие выражения: «негативно отразится на эмоционально-волевой сфере личности», «быть в аудиоконтакте», «младший родственник по боковой линии», «бедствия, проистекающие вследствие недостатка финансовых ресурсов»?

3. Переведите диалог на обычный разговорный язык.
4. Попробуйте перевести этот диалог на язык другой профессиональной группы (например, военных или чиновников).

Упражнение 10. Проанализируйте начало следующего письма и назовите фамилию автора, который долго редактировал текст: «то зачеркнет, то опять поставит слово. Раза три представлял “что”, но выходило или бессмыслица, или соседство с другим “что”. Как бы Вы помогли автору при работе над текстом письма?

Милостивый государь!

Квартира, которую я занимаю во втором этаже дома, в котором вы предполагаете произвести некоторые перестройки, вполне соответствует моему образу жизни и приобретенной вследствие долгого пребывания в сем доме привычке. Известясь через крепостного моего человека, Захара Трофимова, что вы приказали сообщить мне, что занимаемая мною квартира...

Упражнение 11. Постарайтесь сократить фразы с неумеренным использованием канцелярских оборотов.

1. Чтобы было больше поголовья животных, надо добиваться, чтобы каждая голова крупного рогатого скота женского рода, как правило, прежде чем пойти под нож на мясо, дала себе замену для последующего воспроизведения потомства.

2. Путем проведения субботников и воскресников была проведена определенная работа по наведению чистоты и порядка в благоустройстве села.

3. Необходимо последовательно добиваться отсутствия случаев нарушения норм санитарного состояния на фермах.

4. Со стороны заведующего фермой было проявлено халатное отношение к делу контроля за своевременным доением и кормлением крупного рогатого скота.

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

e-Univers.ru