

**ПРИДНЕСТРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
им. Т.Г. ШЕВЧЕНКО  
БЕНДЕРСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ФИЛИАЛ**

Кафедра общеобразовательных и социально – экономических дисциплин

**РУССКИЙ ЯЗЫК КУЛЬТУРА РЕЧИ**

Учебное пособие

Бендеры, 2015

**ББК 81.2Р****Р89****СОСТАВИТЕЛЬ:**

И.М Руснак – преподаватель

Ю.И.Козубенко– учитель русского языка и литературы первой квалификационной категории МОУ «ТСШ №11»

**РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

С.М. Заяц– к.ф.н., доцент кафедры «Общеобразовательных дисциплин» ИТИ ГОУ «ПГУ им. Т.Г. Шевченко»

М.В. Набенюк – директор МОУ «ТСШ №11», учитель русского языка и литературы высшей квалификационной категории

Р89 Русский язык культура речи: Лекции по культуре речевого общения /Сост.: И.М Руснак, Ю.И.Козубенко – Бендеры, 2015. - 78с.

Лекции по культуре речевого общения построены в соответствии с новыми функциональными ориентирами дисциплины «Русский язык и культура речи». Данный курс ставит задачей не только развитие речевой компетенции студентов, но и расширение их представлений о русском языке, о современной речевой ситуации, о речевом поведении современного носителя языка. Лекции содержат теоретический материал для самостоятельного изучения тем и практические работы для закрепления изученного. В пособии рассмотрены основные понятия культуры речевого общения.

Лекции по культуре речевого общения предназначены для студентов нефилологических специальностей. Они могут быть использованы как при работе на аудиторных занятиях, так и при домашней самостоятельной подготовке.

**ББК 81.2Р**Рекомендовано Научно-методическим советом  
ПГУ им. Т.Г. Шевченко

© Руснак И.М. Козубенко Ю.И., составление, 2015

Введение.....	6
<b>КУЛЬТУРА РЕЧЕВОГО ОБЩЕНИЯ</b>	
1.Понятие культуры речи.....	7
2.Чистота речи.....	8
3. Речевой этикет. Назначение речевого этикета .....	12
4. Формулы речевого этикета .....	14
5. Обращение в русском речевом этикете .....	20
6. Речевая культура вопросов и ответов .....	22
7. Слушание и его активизация .....	25
<b>РЕЧЕВОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ. ВИДЫ И ФОРМЫ ОБЩЕНИЯ.</b>	
<b>ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ.</b>	
8. Основные виды общения .....	26
9. Эффективное общение и дружелюбное общение .....	28
10. Основные способы общения .....	30
11. Особенности делового общения. Речевая самопрезентация .....	34
12. Деловая беседа .....	36
13. Деловые переговоры .....	39
14. Основные методы проведения переговоров.....	40
Практические задания .....	42
<b>СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ</b>	

## Введение

Главной задачей дисциплины «Русский язык и культура речи» является не только развитие речевой компетенции студентов, но и расширение их представлений о русском языке, о современной ситуации общения, о речевом поведении современного носителя языка. Лекции, представленные в пособии, включают в себя теоретический материал для самостоятельной работы и практические задания для закрепления изученного. В данном пособии рассмотрены основные понятия культуры речевого общения.

Предметом культуры речи как учебной дисциплины являются основные нормы литературного языка, виды общения, его ключевые принципы и правила, этические нормы. Также в лекционном материале речь идет о некоторых функциональных стилях речи (официально – деловом), об основах искусства речи. Особое внимание уделяется трудностям использования речевых норм в повседневном и деловом общении. Затрагиваются проблемы современного состояния речевой культуры общества.

Пособие способствует развитию у студентов:

- Знаний об организации речи в соответствии с видом и ситуацией общения, знание правил речевого этикета.

- Знаний о роли языка в обществе, о нормах языках, качествах речи, средствах создания выразительности речи.

Весь подобранный материал способствует решению основных задач дисциплины:

- Закрепление и совершенствование навыков владения правилами русского литературного языка.

- Формирование коммуникативной компетенции специалиста.

- Обучение профессиональному общению в области избранной сферы деятельности.

- Развитие поисковых навыков и навыков оценки информации.

- Развитие речевого мастерства для подготовки к сложным профессиональным ситуациям общения.

- Развитие умений в ведении диалогов, дискуссий, деловых переговоров.

- Повышение культуры разговорной речи, обучение речевым средствам установления и поддержания доброжелательных личных отношений.

Главной целью курса культуры речи является формирование образцовой языковой личности высокообразованного специалиста, речь которого соответствует принятым в образованной среде нормам и обязательно включает в себя точность, ясность, доступность, логичность, выразительность и красоту.

В лекционном материале учитывается и находит отражение тот факт, что курс культуры речи нацелен, в первую очередь, на становление и развитие у будущего специалиста коммуникативной компетенции, представляющей собой совокупность знаний, умений, способностей и инициатив личности, необходимых для установления межличностного контакта в социально-культурной, профессиональной, учебной, научной, производственной сферах. Весь подобранный теоретический и практический материал способствует формированию у

студентов коммуникативных навыков и в ситуациях повседневного общения в любой человеческой деятельности.

## КУЛЬТУРА РЕЧЕВОГО ОБЩЕНИЯ.

### 1. Понятие культуры речи.

Главная задача человека, вступающего в диалог с другими людьми, - найти для каждой индивидуальной ситуации самые оптимально подходящие вербальные и невербальные средства общения. Овладеть необходимыми навыками помогает дисциплина «Культура речи».

**Культура речи** – это совокупность наиболее эффективных вербальных и невербальных средств общения, используемых в соответствии со всеми нормами литературного языка:

- ✓ владение литературным языком в его устной и письменной формах;
- ✓ умение выбрать и использовать такие языковые средства, которые соответствуют ситуации общения и способствуют достижению поставленных задач;
- ✓ соблюдение этики общения.

Культура речи содержит три составляющих компонента это:

- Нормативный
- Коммуникативный
- Этический.

Речь каждого образованного человека должна соответствовать следующим требованиям:

1. *Грамотность речи*, то есть соблюдение правил литературного языка, которые должны быть известны его носителям (говорящим и пишущим).
2. *Точность речи*, то есть соответствие мыслям говорящего.
3. *Ясность речи*, то есть доступность для понимания слушающего.
4. *Логичность речи*, то есть соответствие законам логики построения речи.
5. *Простота речи*, то есть безыскусственность, естественность.
6. *Краткость речи*, то есть точность, без лишних затрат времени слушателя.
7. *Доступность речи* подразумевает излагать свои мысли в соответствии с местом и обстановкой.
8. *Богатство речи*, то есть изобилие языковых средств.
9. *Чистота речи*, то есть устранение из речи жаргонов, необоснованных заимствований и т.д.
10. *Живость речи*, то есть обязательное наличие эмоциональности и выразительности речи.

Главный этический аспект культуры речи предполагает обязательное знание, и применение в ситуации общения правил языкового поведения. Под этическими нормами общения подразумевается речевой этикет (речевые формы

приветствия, просьбы, вопросы, благодарности, поздравления, обращения на «ты» и «вы»; выбор полного или краткого имени, формулы общения и другое).



Соблюдение, в первую очередь, языковых норм, способствует созданию первого впечатления о говорящем человеке. Необходимо так же помнить, что в профессиональной сфере может использоваться и пригодится не только устная, но и письменная речь. Умение грамотно составлять различные документы, заявления, деловые письма необходимо каждому будущему специалисту.

## 2. Чистота речи.

Многие известные лингвисты- исследователи, в том числе и Б.Н. Головин, определяют чистоту как одно из самых важных качеств речи. Но по определению чистота – это одно из проявлений нормированности, то есть правильности речи, которое проявляется в соблюдении лексических норм, ибо чистой называют речь, свободную от лексики, находящейся за рамками русского литера-

турного языка: варваризмов, жаргонизмов, диалектизмов, слов-паразитов и др. Чистота как главное достоинство речи базируется на общепринятых и известных языковых нормах, но в большей степени, безусловно проявляется на речевом уровне.

Чистота – это качество речи, которое, при его несоблюдении, оказывается, судя по опросам, самым заметным для слушателей или собеседников.

Интересен тот факт, что «засоренность» речи другихителей языка замечают даже те люди, которые сами не всегда соблюдают это требование.

Недостаток чистоты речи часто вызывает раздражение, в связи с тем, что использование различных, так называемых, «нечистых» средств вызывает этическую и эстетическую «брезгливость» и неприятие. Этот факт отражается на коммуникативных отношениях – нарушается (не возникает) взаиморасположенность партнеров друг к другу, следовательно – страдает общение в целом.

Самая значительная масса современных нарушений чистоты речи связана с употреблением грубых, просторечных слов, ненормативной лексики, варваризмов, жаргонизмов, слов-паразитов и концеляризов. Особенной проблемой нашего региона в последнее время стали деалектизмы, которые по разным объективным причинам встречаются в речи населения.

Все эти пласты лексики объединяет то, что в качестве нарушителей «чистоты» они обычно являются инородными, иностилевыми включениями в речь. Иначе говоря, для того, чтобы они всеми носителями языка расценивались как своеобразные «пятна», нужно чтобы «основная ткань» текста была «чистой», то есть, чтобы в основе речи обязательно лежал русский литературный язык со стилистически нейтральной лексикой. В противном случае – если вся речь состоит преимущественно из жаргонизмов – она целиком будет находиться за пределами русского литературного языка.

Для оценки допустимости/недопустимости использования жаргонизмов, варваризмов и других уже названных групп лексики важно определить цель, с которой они включены в речь, и уже с этой точки зрения анализировать, является ли каждый из названных способов нарушения чистоты речи ошибкой или же не являются таковыми.

Функции использования этих групп лексики настолько, что лингвисты порой существенно расходятся в определении их оценки, их роли в языке и в речи.

Особенно часто сегодня в речи современной молодёжи встречаются **слова-паразиты**. Они засоряют речь. Это слова, которые еще называют «навязчивыми словами», словами-пустышками. Их особенностью является то, что сами по себе они, как правило, входят в состав общеупотребительной лексики литературного языка, но если они используются в речи, не неся своей обычной лекси-

ческой нагрузки, то такие слова обычно засоряют ее своей пустотой и бессодержательностью. Ни для кого не секрет, что беден словарный запас языка студентов негуманитарных специальностей. Самыми часто употребляемыми словами паразитами являются: «это самое», «так сказать», «ну это», «вот», «значит», «примерно», «типа», «как бы» и др. Словами-паразитами их делает употребление не в то время и не в том месте, в любой части предложения, фразы, тем более – их частое повторение.

Употребление слов-паразитов, за исключением передразнивания или пародирования, всегда воспринимается собеседниками и слушателями негативно, поскольку такие слова, как правило, используются для прикрытия содержательной пустоты, либо трудности с подбором слов. Само же использование подобных слов всегда свидетельствует о недостатках коммуникативных способностей говорящего. Именно по этой причине слова-паразиты находятся за пределами нормированного литературного языка, исключены из состава лексики и являются признаком низкой культуры говорящих в целом.

Культуре общения, как и любому проявлению культуры, свойственны все её черты. По этой причине понятие «культура общения» необходимо, прежде всего «ограничить» от антикультуры общения, то есть от всего того, что сознательно способствует разъединению людей, нарушает цельность общения, его традиции. Также следует отделить данное понятие и от некультуры, причины которой – в незнании или полужнании, в невежественности носителей языка в целом.

Творческая составляющая общения всегда позволяет каждому человеку переводить ситуацию из коммуникации в общение и обратно, самим создавать рамки общения, определять его продолжительность, выбирать партнеров по общению. И при этом необходимо помнить в процессе общения, что действовать участникам диалога нужно не только совместно, но и в общих интересах.

Как у процесса, так и у результата общения главная цель - создание или укрепление своего единства, своей общности, поэтому в каждой культуре и в каждой социальной группе возникают ритуалы ограничения «своих» от «чужих». Все особенные, своеобразные для каждой группы формы общения: обряды, церемонии, традиции, управляющие взаимоотношениями различных поколений, профессий, групп служат объединению и одновременно отгораживают данную группу от других. Таким образом, участники утверждают внутреннюю целостность группы, сплоченность и ее своеобразие, уникальность. Особенно ярко это проявляется в речи, поскольку основное назначение литературного языка, профессионального, диалекта или жаргона – быть средством ограждения представителей данной социальной группы от остальных.



Культура общения предполагает и ограждение от антиобщения. Существует так же и другое понятие – понятие псевдообщения. Псевдообщение – это обман или самообман, при котором общение является только кажущимся. Как правило, в таких ситуациях отсутствует главный признак в общении – взаимодействие. Даже если оба или несколько человек вовлечены в дискуссию или диалог бывает ситуация складывается таким образом, что общаются участники независимо друг от друга и остаются изолированными. Важно, что в таких случаях часто общение как процесс взаимодействия противопоставляется необщению, процессу, при котором коммуникация собеседников ведётся без взаимодействия. Такая речевая ситуация может привести к отказу от взаимодействия, способствовать даже противодействию, активному или пассивному. И в этом отношении необщение воспринимается как открытая или скрытая агрессия. Псевдообщение разрушает единство и целостность взаимоотношений, поэтому и принадлежат к антиобщению.

Ограничения в общении выполняют разные функции:

- Разграничение разных ситуаций общения.
- Определение «круга» участников общения.
- Установление рамок общения, включающих ту или иную дистанцию между ними
- Разграничение видов общения и т.д.

### **Проверочная работа по теории.**

Ответьте кратко на следующие вопросы:

- 1.Какая речь называется чистой?
2. Что представляют собой слова-паразиты и почему от них нужно избавляться?
- 3.Сформулируйте основные понятия:
  - ✓ Культура речи - это.....
  - ✓ Правильность речи -это....
  - ✓ Краткость речи - это .....
  - ✓ Доступность речи - это.....
  - ✓ Логичность речи - это....
  - ✓ Чистота речи - это.....
  - ✓ Выразительность речи - это....
  - ✓ Богатство речи - это .....
4. В чём состоит культура общения как обязательный элемент общей культуры человека?
5. Из каких компонентов состоит культура речи?

### **3. Речевой этикет. Назначение речевого этикета.**

Своеобразными минимальными нормами «коммуникативно – этнической грамотности» в типовых ситуациях общения является речевой этикет и его предписания.

Речевой этикет – это «национально специфические правила речевого поведения, реализующиеся в системе особенных устойчивых формул и выражений в принятых и предписываемых обществом ситуациях «вежливого» контакта с собеседником.

Таковыми ситуациями являются:

- ✓ обращение к собеседнику и привлечение его внимания;
- ✓ приветствие, знакомство, прощание, извинение, благодарность и т.д.»

Основными функциями речевого этикета являются:

- ✓ коммуникативная
- ✓ контактоустанавливающая
- ✓ функция призыва или привлечения внимания
- ✓ функция вежливости и т.д.

Этикет – это предписание, исходящее из того, что если человек хочет занимать определенное место в данном обществе, то он должен своим поведением и речевыми качествами оправдывать ожидание этого общества. Этикет помогает обойти острые углы, сгладить противоречия этикетными формулами или этикетным поведением.

Таким образом, речевой этикет представляет собой:

1. Нормы социальной адаптации людей друг к другу.
2. Он призван помочь организовать эффективное взаимодействие.
3. Способствует сдерживанию агрессии.
4. Призван служить средством создания образа «своего» в данной культуре, в данной ситуации.

В настоящее время явление речевого этикета рассматривается в широком и узком понимании смысла этого термина.

- В узком случае речевой этикет – это сумма ситуативно-тематических объединений коммуникативных единиц, функционирующих для установления, поддержания и размыкания речевого контакта с собеседником.
- В широком - речевой этикет – это обязательно социально заданные и национально-специфичные регулирующие правила речевого поведения, формирующие этикетную рамку любого вида общения.

Именно в это контексте образуется механизм социальной регуляции коммуникативных взаимодействий адресата и адресанта по линиям:

- свой/чужой,
- знакомый/незнакомый,

- близкий/далекий,
- младший/старший и т.д. (Н.И. Формановская).

Речевой этикет в узком смысле понимания этого термина используется в этикетных ситуациях общения при выполнении определенных особенных действий. Эти действия могут иметь различные значения:

- побуждения (просьба, совет, предложение, команда, приказ, требование),
- реагирования (реактивные речевые акты: согласие, несогласие, возражение, отказ, разрешение),
- социального контактирования и условия установления контакта (извинение, благодарность, поздравление),
- продолжения общения,
- завершения общения.

Соответственно, основными этикетными жанрами являются: приветствие, прощание, извинение, благодарность, поздравление, просьба, утешение, комплимент, похвальное слово, вежливая оценка, приглашение, отказ, возражение... Речевой этикет распространяется на устное и письменное общение.

При этом для каждого речевого жанра речевого этикета характерно богатство синонимичных формул, выбор которых определяется сферой общения, особенностями коммуникативной ситуации и характером взаимоотношений общающихся. Например, в ситуации приветствия: *Здравствуйте! Доброе утро! Добрый день! Добрый вечер! (Очень) рад Вас приветствовать (видеть)! Разрешите Вас поприветствовать! Добро пожаловать! Мое почтение! Привет! Какая встреча! Ну и встреча! Кого я вижу!* и др.

Таким образом, приветствие помогает не только выполнить соответствующее этикетное речевое действие при встрече, но и задать некую рамку общения, сигнализировать об официальных (*Разрешите Вас поприветствовать! Здравия желаю!*) или неофициальных (*Привет! Какая встреча! Ну и встреча! Кого я вижу!*) отношениях, задать некую тональность, например, шутливую, если молодой человек на приветствие ответит: *Мое почтение!* и т.д. Аналогичным образом распределяются по сфере их использования и остальные этикетные формулы.

Начало речи, как и ее конец, запоминается лучше всего. В ходе обмена приветствиями задается тональность общению, проявляется отношение к партнерам по общению и к ситуации в целом, выбирается «код» общения и тем самым либо создаются условия для успешного взаимодействия, либо воздвигаются барьеры между собеседниками. Мелочей в этом нет и быть не может. Тем более, что именно в самом начале общения в течение первых секунд люди наиболее внимательно «изучают» и запоминают партнеров АО общению.

Общение в рамках этикета исчерпывает целый уровень общения – примитивный (или ритуальный). Что же отличается этикетное общение от других уровней общения?

Этикетное общение – это уже взаимодействие. Партнер сигнализирует партнеру, что «видит» его, замечает, узнает и выделяет из круга других людей, - и тем самым оказывает ему внимание и одобрение. В то же время это примитивный уровень общения, поскольку достаточно этикетных формул, общение поверхностное – партнеры лишь «соприкасаются» словами и не тешат себя надеждой, что всерьез интересуют друг друга.

Н.И. Формановская связала формулы речевого этикета с «социальными поглаживаниями», то есть некими одобрительными действиями партнеров. При этом каждое этикетное речевое действие приравнивается к одному «поглаживанию». Например, приветствие – одно «поглаживание», вопрос о делах – второе «поглаживание», комплимент – третье «поглаживание» и т.д. принцип гармонизации общения требует, чтобы коммуниканты обменялись одинаковым количеством «поглаживаний».

Этикетные формулы позволяют выразить мысль, просьбу, намерение не только вежливо, но и с соблюдением нужной дистанции. Этикет – это спасательный круг в ситуациях общения с незнакомыми или малознакомыми – тогда, когда нужно найти общие темы, когда нужно снять напряжение и конфликт, когда нужно смягчить отрицательную информацию, когда нужно установить определенную дистанцию, когда нужно перейти к другой теме и пр.

Таким образом, речевой этикет пронизывает все общение, а не только его «этикетную рамку».

### **Проверочная работа по теории.**

Ответьте кратко на следующие вопросы:

1. Сформулируйте основные понятия:

✓ Этикет - это...

✓ Речевой этикет - это ....

2. Какие вы знаете функции речевого этикета?

3. Что вы знаете про этикетное общение?

4. Сформулируйте, какие бывают ситуации общения в устной речи ?

5. Почему необходимо соблюдать речевой этикет?

### **4. Формулы речевого этикета.**

Любой акт общения имеет начало, основную часть и заключительную. Если адресат незнаком субъекту речи, то общение начинается со знакомства. При этом оно может происходить непосредственно и опосредованно. К сожалению, далеко не каждый человек в нашем обществе умеет знакомиться и знакомить, это ведет к неловкости и двусмысленности в дальнейшем, может вызывать

трудности в общении. По правилам хорошего тона не принято вступать в разговор с незнакомым человеком и самому представляться. Однако бывают случаи, когда это необходимо сделать. Этикет предписывает следующие формулы:

- Разрешите(те) с вами (с тобой) познакомиться.
- Я хотел бы с вами (с тобой) познакомиться.
- Позвольте(те) с вами (с тобой) познакомиться.
- Позвольте(те) познакомиться.
- Давайте(те) познакомимся.
- Будем знакомы.
- Хорошо бы познакомиться.

При посещении паспортного стола, общежития, приемной комиссии учебного заведения, какого-либо учреждения, конторы, когда предстоит разговор с официальным лицом, необходимо ему представиться, используя одну из формул:

- Позвольте (разрешите) представиться.
- Моя фамилия Калашников.
- Я Иванов.
- Мое имя Олег Владимирович.
- Иван Калашников.
- Анастасия Игоревна.

Если же посетитель не называет себя, тогда тот, к кому пришли, сам спрашивает:

- Как ваша (твоя) фамилия?
- Как ваше (твое) имя, отчество?
- Как ваше (твое) имя?
- Как вас (тебя) зовут?

Официальные и неофициальные встречи знакомых, а иногда и незнакомых людей начинаются приветствиями.

В русском языке основное приветствие – здравствуйте. Оно восходит к старославянскому глаголу здравствовать, что означает «быть здоровым», т. е. здоровым. Глагол здравствовать в давние времена имел и значение «приветствовать» (ср.: здороваться), о чем свидетельствует текст «Онежской былины»: «Как приходит Илья тут Муромец, а здравствует он князя с княгинею». Следовательно, в основе этого приветствия содержится пожелание здоровья.

Наряду с этой формой распространено приветствие, указывающее на время встречи:

- Доброе утро!
- Добрый день!
- Добрый вечер!

Кроме общеупотребительных приветствий существуют приветствия, которые подчеркивают радость от встречи, уважительное отношение, желание общения:

- (Очень) рад вас видеть (приветствовать)!
- Разрешите (позвольте) вас приветствовать.

- Добро пожаловать!
- Мое почтение.

Среди военнослужащих принято приветствовать словами:

- Здравия желаю!

По этому приветствию узнают военных в отставке. Словесное приветствие часто сопровождается рукопожатием, которое может даже заменять вербально выраженное приветствие.

Следует знать: если встречаются мужчина и женщина, то мужчина должен выждать, когда женщина протянет руку для пожатия, иначе он только делает легкий поклон.

Невербальным эквивалентом приветствия, когда встретившиеся отдалены друг от друга, служит поклон головой; покачивание сжатыми в ладонях руками, слегка приподнятыми и вытянутыми перед грудью вперед; для мужчин – чуть-чуть приподнятая над головой шляпа.

Речевой этикет приветствий предусматривает и характер поведения, т. е, очередность приветствия. Первыми приветствуют:

- мужчина – женщину;
- младший (младшая) по возрасту – старшего (старшую);
- младшая по возрасту женщина – мужчину, который значительно старше ее;
- младший по должности – старшего;
- член делегации – ее руководителя (независимо от того, делегация своя или зарубежная).

Изначальным формулам общения противостоят формулы, используемые в конце общения. Это формулы расставания, прекращения общения. Они выражают:

- пожелание: Всего вам доброго (хорошего)! До свидания;
- надежду на новую встречу: До вечера (завтра, субботы). Надеюсь, мы расстанемся ненадолго. Надеюсь на скорую встречу;
- сомнение в возможности еще раз встретиться; понимание, что расставание будет надолго: Прощайте! Вряд ли удастся еще раз встретиться. Не поминайте лихом.

Впоследствии приветствия традиционно завязывается деловой разговор. Речевой этикет предусматривает несколько зачинов, которые обусловлены ситуацией.

Наиболее типичны три ситуации:

- 1) торжественная;
- 2) скорбная;
- 3) рабочая, деловая.

К первой относятся государственные праздники, юбилеи предприятия и сотрудников; получение наград; открытие спортивного зала; презентация и т. д.

По торжественному поводу, знаменательному событию следуют приглашения и поздравления. В зависимости от обстановки (официальной, полуофици-

циальной, неофициальной) пригласительные и поздравительные клише меняются.

### ***Приглашение:***

- Позвольте (разрешите) пригласить вас...
- Приходите на праздник (юбилей, встречу...), будем рады (встретить вас)...
- Приглашаю вас (тебя)...
- Если необходимо выразить неуверенность в уместности приглашения или неуверенность в принятии адресатом приглашения, тогда оно выражается вопросительным предложением:
- Я могу (могу ли, не могу ли, можно ли, нельзя ли) пригласить вас...

### ***Поздравление:***

- Разрешите (позвольте) поздравить вас с...
- Примите мои (самые) сердечные (теплые, горячие, искренние) поздравления...
- От имени (по поручению)... поздравляем...
- От (всей) души (всего сердца) поздравляю...
- Сердечно (горячо) поздравляю...

Скорбная ситуация связана со смертью, гибелью, убийством, стихийным бедствием, терактами, разорением, ограблением и другими событиями, приносящими несчастье, горе. В таком случае выражается соболезнование. Оно не должно быть сухим, казенным. Формулы соболезнования, как правило, стилистически приподняты, эмоционально окрашены:

- Разрешите (позвольте) выразить (вам) мои глубокие (искренние) соболезнования.
- Приношу (вам) мои (примите мои, прошу принять мои) глубокие (искренние) соболезнования.
- Я вам искренне (глубоко, сердечно, от всей души) соболезную.
- Скорблю вместе с вами.
- Разделяю (понимаю) вашу печаль (ваше горе, несчастье).

### ***Наиболее эмоционально-экспрессивны выражения:***

- Какое (большое, непоправимое, ужасное) горе (несчастье) обрушилось на вас!
- Какая большая (невосполнимая, ужасная) утрата постигла вас!
- Какое горе (несчастье) обрушилось на вас!

В трагической, скорбной или неприятной ситуации люди нуждаются в сочувствии, утешении. Не нужно думать, что ваше участие не поможет, что человеку в таком горе не до вас. Уместные, от души сказанные слова поддерживают человека, и он навсегда остается благодарен тому, кто разделил с ним тяжкие переживания.

Этикетные формулы сочувствия, утешения рассчитаны на разные случаи и имеют различное назначение.

### ***Утешение выражает сопереживание:***

- (Как) я вам сочувствую!
- (Как) я вас понимаю!

### ***Утешение сопровождается уверением в благополучном исходе:***

- Я вам (так) сочувствую, но, поверьте мне (но я так уверен), *что* все кончится хорошо!
- Не впадайте в отчаяние (не падайте духом). Все (еще) изменится (к лучшему).
- Все будет в порядке!
- Все это изменится (обойдется, пройдет)! Утешение сопровождается советом:
- Не нужно (надо) (так) волноваться (беспокоиться, расстраиваться, огорчаться, переживать, страдать).
- Вы не должны терять самообладание (голову, выдержку).
- Нужно (надо) успокоиться (держат себя в руках, взять себя в руки).
- Вы должны надеяться на лучшее (выбросить это из головы).

Перечисленные зачины (приглашение, поздравление, соболезнование, утешение, выражение сочувствия) не всегда переходят в деловое общение, иногда ими разговор и заканчивается.

В деловой обстановке (деловая, рабочая ситуация) также используются формулы речевого этикета. Например, при подведении итогов учебного года, при определении результатов участия в выставках, при организации различных мероприятий, встреч возникает необходимость кого-то поблагодарить или, наоборот, вынести порицание, сделать замечание. На любой работе, в любой организации у кого-то может появиться необходимость дать совет, высказать предложение, обратиться с просьбой, выразить согласие, разрешить, запретить, отказать кому-то.

Приведем речевые клише, которые используются в данных ситуациях.

### **Выражение благодарности:**

- Позвольте (разрешите) выразить (большую, огромную) благодарность Николаю Петровичу Быстрову за отлично (прекрасно) организованную выставку.
- Фирма (дирекция, ректорат) выражает благодарность всем сотрудникам (преподавательскому составу) за...
- Должен выразить студентам группы 930 (свою) благодарность за...
- Позвольте (разрешите) выразить большую (огромную) благодарность...

За оказание какой-либо услуги, за помощь, важное сообщение, подарок принято благодарить словами:

- Я благодарен вам за то, что...
- (Большое, огромное) спасибо вам (тебе) за...
- (Я) очень (так) благодарен вам! Эмоциональность, экспрессивность выражения благодарности усиливается, если сказать:



- Нет слов, чтобы выразить вам (мою) благодарность!
- Я до такой степени благодарен вам, что мне трудно найти слова!
- Вы не можете себе представить, как я благодарен вам!
- Моя благодарность не имеет (не знает) границ!

***Совет, предложение:***

Часто люди, считают необходимым высказывать свои предложения, советы в категорической форме:

- Все (вы) обязаны (должны)...
- Вам непременно следует поступить так...
- Категорически (настойчиво) советую (предлагаю) сделать...

Советы, предложения, высказанные в такой форме, похожи на приказание или распоряжение и не всегда рождают желание следовать им, особенно если разговор происходит между коллегами одного ранга. *Побуждение к действию советом, предложением может быть выражено в деликатной, вежливой или нейтральной форме:*

- Разрешите (позвольте) дать вам совет (посоветовать вам)...
- Разрешите предложить вам...
- (Я) хочу (мне хотелось бы, мне хочется) посоветовать (предложить) вам...
- Я посоветовал бы (предложил бы) вам...
- Я советую (предлагаю) вам...

***Обращение с просьбой должно быть деликатным, предельно вежливым, но без излишнего заискивания:***

- Сделайте одолжение, выполните (мою) просьбу...
- Если вам не трудно (вас это не затруднит)...
- Не считите за труд, пожалуйста, отнесите...
- (Не) могу ли я попросить вас...
- (Пожалуйста), (очень вас прошу) разрешите мне.... Просьба может быть выражена с некоторой категоричностью:
- Настоятельно (убедительно, очень) прошу вас (тебя)...

*Согласие, разрешение формулируется следующим образом:*

- (Сейчас, незамедлительно) будет сделано (выполнено).
- Пожалуйста (разрешаю, не возражаю).
- Согласен отпустить вас.
- Согласен, поступайте (делайте) так, как вы считаете нужным.

*При отказе используются выражения:*

- (Я) не могу (не в силах, не в состоянии) помочь (разрешить, оказать содействие)...
- (Я) не могу (не в силах, не в состоянии) выполнить вашу просьбу.
- В настоящее время это (сделать) невозможно.
- Поймите, сейчас не время просить (обращаться с такой просьбой),
- Простите, ко мы (я) не можем (могу) выполнить вашу просьбу.
- Я вынужден запретить (отказать, не разрешить).

Важным компонентом речевого этикета является комплимент. Тактично и вовремя сказанный, он поднимает настроение у адресата, настраивает его на положительное отношение к оппоненту.

Комплимент говорится в начале разговора, при встрече, знакомстве или во время беседы, при расставании. Комплимент приятен, когда содержит лишь легкое преувеличение, акцентирует внимание на каком-либо реальном достоинстве собеседника опасен только неискренний комплимент, комплимент ради комплимента, чрезмерно восторженный комплимент.

Комплимент относится к внешнему виду, свидетельствует об отличных профессиональных способностях адресата, его высокой нравственности, дает общую положительную оценку:

- Вы хорошо (отлично, прекрасно, превосходно, великолепно, молодо) выглядите.
- Вы (так, очень) обаятельны (умны, сообразительны, находчивы, рассудительны, практичны).
- Вы хороший (отличный, прекрасный, превосходный) партнер (компаньон).
- Вы умеете хорошо (прекрасно) руководить (управлять) людьми, организовывать их.

Эвфемизмы являются в речи культурных партнеров одним из средств реализации ситуативной уместности речи.

**Эвфемизмы** – слова и выражения, смягчающие грубый смысл речи, удерживающие речь в рамках регламентирования, этикета. Эвфемичность речи нередко объясняется стремлением автора притупить критическую остроту высказывания при описании негативных явлений нашей жизни. Например, в местной газете корреспондент сообщал: Администрация уделяла мало внимания охране труда сотрудников предприятия – в то время как следовало бы признать, что администрация безответственно отнеслась к охране труда сотрудников (или закрывала глаза на нарушения правил техники безопасности). Неточность речи в подобных случаях уводит читателя от истины, искажает смысл.

#### **Проверочная работа по теории.**

Ответьте кратко на следующие вопросы:

1. Какие вы знаете формулы речевого этикета?
2. Сформулируйте официальные и неофициальные формы речевого этикета?
3. Перечислите, какие вы знаете зачины разговора с учетом речевой ситуации.
4. Как вы понимаете термин эвфемизмы?

#### ***5. Обращение в русском речевом этикете.***

Обращение предполагает наличие одного слагаемого, еще одного компонента, который проявляет себя на всем протяжении общения, является его неотъемлемой частью, служит перекидным мостиком от одной реплики к другой. И в то же время норма употребления и сама форма обращения окончатель-

но не установлены, вызывают разногласия, являются большим местом русского речевого этикета. Обращение испокон веков выполняло несколько функций. Главная из них – привлечь внимание собеседника. Это – вокативная функция.

В качестве обращений используются, как собственные имена (Ирина Михайловна, Таня, Саша), так и названия людей по степени родства (отец, дядя, дедушка), по положению в обществе. Обращение предполагает наличие еще одного слагаемого, еще одного компонента, который проявляет себя на всем протяжении общения, является его неотъемлемой частью, служит от одной реплики к другой. И в то же время норма употребления и сама форма обращения окончательно не установлены, вызывают разногласия, являются большим местом русского речевого этикета. Обращение испокон веков выполняло несколько функций. Главная из них – привлечь внимание собеседника. Это – вокативная функция.

От профессии, должности (президент, генерал, министр, директор, бухгалтер); по возрасту и полу (старик, мальчик, девочка), то обращение помимо вокативной функции указывает на соответствующий признак.

Обращения могут быть экспрессивно и эмоционально окрашенными, содержать оценку, отношение говорящего к партнеру: Наташенька, Маринуся, Сашка, болван, остолоп, шалопай, умница, красавица. Особенность таких обращений заключается в том, что они характеризуют как адресата, так и самого адресанта, степень его воспитанности, отношение к собеседнику, эмоциональное состояние, культурноречевой уровень.

Слова-обращения используются в неофициальной ситуации; только некоторые из них, например собственные имена (в их основной форме), названия профессий, должностей, служат обращениями и в официальной речи.

Отличительной чертой официально принятых обращений на Руси было отражение социального расслоения общества, такой его характерной черты, как чиновничество.

Слова женщина, мужчина, получившие распространение в последнее время в роли обращений, нарушают норму речевого этикета, свидетельствуют о недостаточной культуре говорящего. В таком случае предпочтительнее начинать разговор без обращений, используя этикетные формулы: будьте любезны..., будьте добры..., извините..., простите...

Таким образом, проблема общеупотребительного обращения в неофициальной обстановке остается открытой.

### **Проверочная работа по теории.**

Ответьте кратко на следующие вопросы:

1. Какие функции выполняет обращение?
2. Напишите более пятнадцати обращений, которые указывают на степень родства или возраст, пол и будут эмоционально окрашенными.
3. Перечислите все возможные варианты вашего имени. Какие из них используются в официальной и неофициальной речи.

### **6. Речевая культура вопросов и ответов.**

Немецкий философ И. Кант замечал: «Умение ставить вопросы есть уже важный и необходимый признак ума или проницательности. Если вопрос сам по себе бессмыслен и требует бесполезных ответов, то кроме стыда для вопрошающего он имеет иногда еще тот недостаток, что побуждает неосмотрительного слушателя к нелепым ответам и создает смешное зрелище один (по выражению древних) доит козла, а другой держит под ним решето».

Пример неумения задавать вопрос: двое туристов долго бродят по Бостону в поисках Гарвардской школы бизнеса. Наконец, отчаявшись сами найти, спрашивают у первого попавшегося студента: «Как нам попасть в Гарвард?» Тот, подумав, отвечает: «Учиться надо, вот что. Учиться, учиться и учиться». Не умеющий задавать вопросы партнер заставляет собеседников угадывать его намерения и ожидания. Вопрос представляет собой одну из логических форм. Он включает прежде всего исходную информацию, а также указание на ее недостаточность и необходимость дальнейшего пополнения и уточнения, позволяют направить переговоры, беседу в нужное русло, получить нужную информацию.

#### ***Значение вопросов:***

- Удобная форма побуждения: Не могли бы Вы помочь нам в разработке проекта?
- привлечение внимания: Не могли бы Вы уделить мне несколько минут?
- несут информацию: Вы слышали о проходившем в нашем городе саммите России и Германии?
- можно наводить партнера на нужный ответ: Не правда ли, это вполне реалистичные сроки?
- после задавания вопроса очень показательна невербалика партнера (изменение выражения лица, тембра голоса, невольные жесты и вазомоторные реакции: бледность, румянец, дрожь)
- помогают разговорить партнера, раскрыть его
- исправить ошибку в аргументации или в поведении
- создают основу для доверительных отношений.

Некоторые люди считают, что, задавая вопросы, рискуешь прослыть некомпетентным, непрофессиональным или невежливым, и стараются задавать вопросы как можно реже.

Тем самым человек упускает не только важную информацию, но и возможности общения, взаимопонимания, влияния на решения и поступки адресанта, поскольку, по выражению Тома Дж. Коннелли, «Тот, кто спрашивает, выглядит дураком всего 5 минут. Тот, кто этого не делает, остается дураком на всю жизнь».

Типы вопросов. Выделяют несколько оснований, по которым вопросы подразделяются на группы. Наиболее важными для эффективного общения являются три признака:

- коммуникативная цель спрашивающего,
- характер ожидаемого ответа,

- общая, некоммунитивная цель спрашивающего.

По характеру ожидаемого ответа выделяют открытые, полуоткрытые (альтернативные) и закрытые вопросы. Закрытые вопросы предполагают ответы да или нет: Вы согласны с нашими предложениями? Безусловно, отвечающий не обязательно должен отвечать да или нет, он может выбрать и другой ответ, но сама формулировка вопроса показывает, что спрашивающий ожидает именно утвердительного или отрицательного ответа. Открытые вопросы предполагают другие ответы. В одних случаях это тоже односложные реплики: - Когда вы вернетесь? – Завтра. Другие открытые вопросы требуют развернутого, обстоятельного ответа: Какие характеристики ситуации Вы считаете наиболее существенными в данном случае?

Максимально открытый вопрос – Не могли бы вы... (рассказать, пояснить, добавить)? Альтернативные вопросы предлагают два (реже три) варианта ответа, из которых отвечающий должен выбрать лишь один, по замыслу спрашивающего: Можем мы считать этот вопрос решенным или следует уточнить какие-то детали?

Не владеющий собеседник техникой расспрашивания, иногда задает закрытый вопрос вместо открытого и, получив краткий ответ да или нет, раздражается и еще более затрудняет ситуацию общения.

Вопросы могут преследовать позитивную или негативную цель. Позитивные вопросы – Что представляет собой эта проблема с вашей точки зрения? Негативные – Для чего вы пять семестров изучали психологию, если считаете своих сокурсников идиотами?

***По коммуникативной цели, спрашивающего выделяют вопросы:***

- информационные – для сбора сведений
- контрольные – убедиться, следит ли партнер за ходом вашей мысли
- ориентационные – придерживается ли партнер ранее высказываемого мнения
- подтверждающие - добиться одобрения
- ознакомительные – узнать цели, мнение партнера
- однополюсные – повторение вопроса партнера (чтобы он понял, что вы его поняли и для выигрыша времени)
- встречные – при правильной постановке ведут к сужению разговора и подводят партнеров ближе к согласию
- направляющие – если партнер отклоняется от темы
- провокационные – установить, чего действительно хочет партнер и верно ли он понимает ситуацию; сбить с толку, обвинить, разоблачить
- вступительные – заинтересовать партнера в разговоре; могут содержать указание на возможное решение проблемы
- заключающие – для подведения итогов делового взаимодействия.
- вопросы-сценарии – с их помощью спрашивающий выстраивает гипотетическую последовательность фиктивных событий. Задается предположительная ситуация, якобы не связанная реальностью И в этой якобы ситуации действует отвечающий (предположим, что...; представим, что..). По-

*лучение информации здесь не главное:* терапевтическая цель – в снятии психологических барьеров или в призыве к собеседнику изменить свое мнение вследствие того, что его вынудили поиному взглянуть на ситуацию. Негативные цели – поставить человека в тупик или заставить негативно отозваться о других.

Пример позитивного вопроса-сценария: Представим такую ситуацию: мы согласны принять ваше условие. Когда в таком случае вы готовы начать работу?

Пример негативного: предположим, что перед вами сейчас – тот же самый выбор, который привел к роковой ошибке тогда: как бы вы поступили сейчас?

- определительные вопросы – требуют сужения некоего обобщенного понятия или перевода специального термина на общепонятный язык. Как бы вы определили понятие «плохая организация отчетности»?; Как по мнению человека, не явившегося на защиту проекта, следует определить понятие «ответственность»?

- вопросы-мостики – помимо собственно вопроса содержат какого-либо утверждение – констатацию фактов или даже оскорбление, и это развернутое высказывание определяет содержание ответа. Таким образом, разговор фиксируется на определенных темах, а дискуссии идет вокруг содержания заданного опроса: Вы – эксперт в области антикризисного управления. Как вы считаете, мы учли все необходимые критерии?

Негативный – «Что касается проектов, то некоторые из них вы уже провалили, а вам уже удалось найти финансирование для новых?»

- психологические вопросы – заставляют собеседника раскрывать сознательные и бессознательные переживания и чувства, скрытые мотивы своих действий. Позитивная цель – придать сказанному эмоциональную окраску, дать партнеру возможность описать пережитое им состояние: Как вы пережили потерю работы? Негативная – привести в беседу эмоции, чтобы заставить собеседника оправдываться: После того как вас так раскритиковали, как на это реагировало ваше окружение?

### ***Перспективная стратегия ответов на вопросы.***

1. Прежде чем отвечать, сделайте паузу не менее 8 сек.

2. Если вопрос оказался сложным по составу, то сначала разделите его на составляющие вопросы, а потом спросите, на какой из них отвечать вначале. Т. е. выясните, что партнера интересует в первую очередь. Возможно, после ответа на главный вопрос не придется отвечать на остальные.

3. Если вопрос труден по содержанию, то:

3.1. Повторите сами вопрос так, как вы его поняли. Это, скорее всего заставит партнера внести поправки в ваши поправки, и у вас будет время на обдумывание ответа.

3.2. Попросите несколько минут на размышление. За это время о вопросе могут просто забыть. Если вы правильно поняли вопрос, попробуйте в качестве ответа привести аналогичный пример из своего опыта. Это позволит избежать углубления в проблему, в которой вы недостаточно глубоко разбираетесь.

4. Если вам задают вопрос открытого типа, то сначала уточните, какого типа информация интересует спрашивающего. Это поможет сэкономить время, не сказать лишнего и более точно оправдать ожидания партнера.

5. Если заданный вопрос уводит от темы, то ни в коем случае не поддавайтесь провокации, вернитесь к сути своего выступления – всего каких-нибудь две-три фразы, но ответ должен вернуть к обсуждаемой теме.

6. Если при ответе вас неправильно поняли, немедленно признайте свою вину, сообщив партнерам, что, по-видимому, вы не очень удачно сформулировали свою мысль, и попробуйте сделать это еще раз, с учетом особенностей понимания и восприятия информации партнером.

### **Проверочная работа по теории.**

Ответьте кратко на следующие вопросы:

1. Какие вы знаете значения вопросов?
2. Перечислите типы вопросов.
3. Сформулируйте, какие могут быть вопросы по коммуникативной цели.
4. Придумайте речевую ситуацию в которой можно использовать различные виды вопросов и ответов (определятельные вопросы, вопросы-мостики, психологические вопросы и т.д.).

### **7. Слушание и его активизация.**

Согласно одному распространенному мифу, умение слушать – это навык, который, подобно навыку дыхания, человек получает при рождении и затем эксплуатирует всю жизнь. На этом этапе ваше умение слушать оказывается более полезным, чем умение красноречиво говорить и убеждать. Если вы умело задаете вопросы, но не умеете слушать ответы, то цена этому невелика. Необходимо научиться слышать свое слушание.

Например, слушание продавца направлено на то, чтобы понять потребности клиента и оценить его готовность сделать покупку. Умение слушать непредвзято, открыто; слушать, давая знать другому человеку, что он услышан, – не менее важный навык, чем умение задавать вопросы.

Во время слушания следует избегать ловушек негативного, предвзятого, избирательного и безразличного слушания.

**Предвзятое слушание:** вы заранее знаете (или вам кажется, что знаете), что хочет сказать человек. При этом вашу реакцию даже и помимо вашей воли будет определять некоторое заранее установленное (и нередко негативное) отношение к сказанному. **Избирательное слушание:** вы слышите только то, что хотите услышать; все остальное как бы отфильтровывается. **Отвлеченное слушание:** вы не проявляете эмоций, выглядите как человек, думающий о чем-то другом.

### **Основные приемы активного слушания.**

**Прием «Эхо»:** дословное повторение вами основных положений, высказанных собеседником. Повторению высказывания должны предшествовать вводные фразы типа: «Насколько я Вас понял...», «Вы считаете, что...».

Прием **«Резюме»**: воспроизведение сути высказываний собеседника в сжатом и обобщенном виде. При этом можно использовать такие вводные фразы, как: «Итак, Вас интересует...», «Самыми важными критериями выбора являются...».

Прием **«Логическое следствие»**: вы выводите логическое следствие из высказываний собеседника. Например, «Если исходить из того, что Вы сказали, Вас интересуют повышенные сроки гарантии». При повторении слов собеседника желательно проявить позитивную эмоциональность.

Прием **«Уточнение»**: вы просите уточнить отдельные положения высказываний собеседника. Например, вы говорите собеседнику: «Это очень интересно; не могли бы Вы уточнить...».

Невербальное сопровождение. Активное слушание включает также соответствующее невербальное поведение: вы смотрите на собеседника, ваша поза выражает внимание, вы готовы записывать и фиксировать самые важные моменты беседы, вы киваете головой и издаете звуки одобрения. Эмоциональное повторение услышанного. Краткое повторение услышанного, желательно с ключевыми словами и оборотами собеседника. Иногда уместно выразить энтузиазм. Заключительный вопрос: «Правильно ли я Вас понял?» или «Не так ли?» От этой формулы вы получаете тройную выгоду: а) собеседник счастлив, что правильно услышан; б) вы лучше запомнили сказанное собеседником; в) на вопрос «Правильно ли я понял?» собеседник, весьма вероятно, скажет «да».

То, как мы слушаем говорящего и реагируем на его сообщение, оказывает влияние на реакции других людей и их восприятие нашей реакции, будут ли они настроены, продолжать разговор или почувствуют наше отторжение, или станут испытывать напряженность, или расслабленность и т. д.

Это означает, что от сформировавшихся навыков слушающего поведения зависит характер дальнейшего взаимодействия с собеседником.

### **Проверочная работа по теории.**

Ответьте кратко на следующие вопросы:

1. Какова основная роль слушания при межличностном общении?
2. Перечислите основные приёмы активного слушания?
3. Как вы понимаете определение активное слушание?
4. Какова роль невербального сопровождения слушания?

## **РЕЧЕВОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ. ВИДЫ И ФОРМЫ ОБЩЕНИЯ. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ.**

### **8. Основные виды общения.**

Главными аспектами в ориентации относительно рамок общения и в их создании служат **виды и формы общения**. Выбор оптимальных видов и форм общения с учетом всех особенностей конкретной ситуации – это тоже важный элемент культуры.



Как и культура в целом, общение должно быть многопланово и многослойно, поэтому виды общения характеризуют его по различным основаниям. Мы основываемся на классификации Н.И. Формановской, которая выделяет следующие виды общения:

1. По цели:

- ✓ фактическое (то есть неинформационное)
- ✓ информационное (нефактическое).

2. По знаковой системе, использованной в общении:

- ✓ вербальное (словесное, то есть обычно естественный национальный язык)
- ✓ невербальное (несловесное – жесты, мимика и т.п.).

3. По форме языка:

- ✓ устное
- ✓ письменное.

4. По постоянной или переменной коммуникативной роли я-говорящего и ты-слушающего:

- ✓ монологическое
- ✓ диалогическое.

5. По положению собеседников относительно друг друга в пространстве и времени:

- ✓ контактное
- ✓ дистантное.

6. По наличию или отсутствию какого-либо опосредующего «аппарата»:

- ✓ опосредованное
- ✓ непосредованное.

7. По количеству участников:

- ✓ межличностное
- ✓ публичное
- ✓ массовое.

8. По характеру взаимоотношений общающихся и обстановки общения:

- ✓ Частное
- ✓ официальное.

9. По отношению к соблюдению или наоборот несоблюдению строгих правил построения и использования готового текста:

- ✓ свободное
- ✓ стереотипное
- ✓ шаблонное

## Проверочная работа по теории.

Ответьте кратко на следующие вопросы:

1. Какие аспекты являются главными в межличностном общении?
2. Перечислите виды общения по цели?
3. Перечислите виды общения по количеству участников?
4. Назовите виды общения по характеру взаимоотношений?
5. Назовите виды общения по форме языка?

### 9. Эффективное общение и дружелюбное общение.

Наиболее важная функция языка – коммуникативная. Главная его задача – это обеспечение средствами общения, устанавливание и поддержание контакта между членами общества. Первые слова, которые мы выучиваем на иностранном языке – это именно слова, позволяющие установить контакт: *Здравствуйте!*, *До свидания!*, *Спасибо!*, *Пожалуйста!*, *Извините!* Так называемые «слова приветствия», точнее сказать, отсутствие таких или не знание может привести к разрыву контакта, нежеланию одной из сторон продолжать общение. Такая ситуация может прервать передачу информации.

Иногда общение через слова, передающие чувства, через слова, выражающие симпатию, сочувствие: «Я тебя слышу», «я с тобой» можно получить гораздо больше информации от собеседника, так как подобные выражения способствуют положительному эмоциональному настрою на беседу, а это зачастую оказывается важнее получения новых сведений.

В нашем распоряжении огромное количество учебной и научно-популярной литературы, отражающей проблемы эффективного, культурного делового общения.

Каждый день мы вступаем в разговор с самыми разными людьми, мы ведём беседы на бытовые, профессиональные, специальные технические, социальные темы вовсе не с целью победить, убедить, подчинить себе оппонента. Огромную часть наших коммуникативных взаимодействий составляет «бесцельное» свободное и раскрепощенное общение ради удовольствия, отдыха, обмена положительной энергии с хорошо знакомыми или порой вовсе не знакомыми людьми.

*Главное это то, что способность и тяга к свободному, - одна из традиционных и высоко ценимых черт русской языковой личности.*

Человеку всегда хочется вступить в диалог, подискутировать на разные темы, обсудить увиденное, и в современных условиях ему предоставляется для этого еще одна возможность – виртуальное общение в Интернете.

Дружеский, ровный характер непрофессионального ежедневного общения может облегчить нашу жизнь, наше настроение, самооценку и отношение к

миру. Но необходимо помнить так же, что коммуникативные столкновения, напряжение, необходимость нападать или защищаться в простейших ситуациях оказывает противоположное воздействие. *Доброжелательный и вежливый человек способен наладить контакт с собеседником*, даже если тот был изначально настроен против в силу личных обстоятельств, стереотипов или просто из-за плохого настроения. Порой доброжелательная коммуникативная атмосфера создается за счет определённых высказываний, стандартных для определённой ситуации. Иногда через речевое творчество культурных людей, говорящих, вкладывающих в свои слова немного больше дружелюбия, чем предполагает обычный этикет. Негативная речевая атмосфера возникает при нежелании или неспособности говорящих выбрать в соответствующей ситуации степень вежливости, а иногда и просто – промолчать, не выразить свои негативные эмоции, не выплескивать недовольство, сдерживать гнев там, где повышенная эмоциональность не требуется, чтобы защитить свои права.

### **Принцип вежливости включает такие правила:**

**1. Правило такта.** Построен на уважении и соблюдении границы личной сферы собеседника. Например, из возможных способов побуждения всегда выбирайте такой, в котором заключается выгода для собеседника. Всегда в подобной ситуации необходимо сформулировать побуждение не как команду, а как совет.

**2. Правило великодушия.** Строится на том, что из возможных способов выражения необходимо выбрать тот, в котором минимизируется ваша выгода. Никогда не обременяйте собеседника, не вынуждайте его связывать себя обещаниями, клятвами, не требуйте извинений и покаяний.

**3. Правило одобрения.** Базируется на том, что при общении необходимо больше хвалить собеседника, быть позитивным в своей оценке собеседника, других людей, мира. Однако следует помнить о сдержанности в оценочных суждениях: если ваша оценка (положительная и отрицательная) того или иного предмета, явления не совпадает с оценкой собеседника, это создает трудности в коммуникации.

**4. Правило скромности.** Заключается в минимизации акцентов на собственных заслугах. Необходимо всегда ненавязчиво, без хвастовства сообщать о своих заслугах, и тактично отказываться от похвал в свой адрес. Ваши высказывания должны содержать объективную – не завышенную, но и ни в коем случае не заниженную самооценку.

**5. Правило согласия.** Всегда в ситуации общения выражайте согласие с собеседником, крайне редко, осторожно выражайте несогласие. Не вставайте в

оппозицию без всяких оснований. Умейте отказаться от конфликта в пользу решения более серьезной задачи – сохранения коммуникации.

**6. Правило симпатии.** Главная его особенность в выражении симпатии к собеседнику, минимизируйте антипатию. Будьте благожелательны и не будьте безучастны.

Правило такта иногда называют правилом обратной вежливости: вежливость, вложенная в побудительное высказывание, обратно пропорциональна выгоды для адресата того действия, к которому его побуждают.

Лектор или преподаватель в школе или университете скажет: *Откройте тетради, запишите тему лекции...*, и никто не обвинит его в недостаточной вежливости, в том, что он забыл слово *пожалуйста*. Ведь эти действия – к выгоде студентов.

Но если преподаватель хочет попросить что-то, выходящее за рамки учебной деятельности, за пределы обычных обязанностей студента, то он вложит в свое побуждение больше вежливости: *Принесите, пожалуйста, мел или Вы не могли бы сходить на кафедру и предупредить лаборанта, чтобы, если для меня принесут курсовые работы, она сложила их на столе?*

### **Проверочная работа по теории.**

Ответьте кратко на вопросы:

1. Какова основная функция языка?
2. В каких условиях, припомощи каких фраз, слов можно создать доброжелательную атмосферу общения?
3. Перечислите основные правила принципа вежливости?
4. Каковы основные особенности «правила согласия»?
5. В чём заключаются основные принципы «правила такта»?

### **10. Основные способы общения.**

В современной науке о культуре речи существует определение нескольких способов общения:

- Принимающее общение.
- Принижающе-уступчивое общение.
- Директивное общение.
- Защитно-агрессивное общение.

Главными условиями эффективности любого практического общения являются умения и навыки человека в использовании так называемых понимающих и директивных приемов реагирования при взаимодействии с другими людьми. Основными причинами неэффективности любого общения являются

склонности и привычки человека прибегать во взаимодействии с собеседником к принижающе-уступчивой и защитно-агрессивной формам поведения как неадекватным заместителям понимающего и директивного общения.

**Понимающее общение** – это такое общение, при котором ведется целенаправленное взаимодействие, ориентированное на понимание собеседника и проявление уважения к его личности. Подобное воздействие, как правило, ведётся в форме неценочных реакций на его высказывания и эмоциональные состояния.

**Принижающее-уступчивое** – это общение, при котором ведётся целенаправленное взаимодействие, ориентированное на понимание собеседника, но заключающее так же реакции неуместного принижения своих чувств, стремлений и целей, а также неоправданные уступки собеседнику.

**Директивное общение** – это общение, направленное на взаимодействие между говорящими, ориентированное на оказание прямого психологического воздействия на человека для достижения своих целей и состоящее из реакции, выражающих собственные оценки, стремления и цели. Эти цели как в личной жизни, так и в профессиональной деятельности могут в широком смысле состоять в достижении взаимовыгодных соглашений с партнером, в психологическом воздействии на него, в отстаивании своих интересов в условиях разногласий и конфликтов или в собственной защите от агрессивных нападков и угроз со стороны собеседника.

**Защитно-агрессивное общение** – это целенаправленное взаимодействие, ориентированное на оказание прямого психологического воздействия на собеседника для достижения своих целей, но осуществляемое в такой форме, которая может унижить его чувство собственного достоинства.

**Понимающий стиль общения** включает следующие установки:

1. Установка на понимающее реагирование подразумевает:

- ориентацию на систему отчета собеседника, а не на свою собственную;
- осознанное стремление реагировать на мысли и чувства партнера по общению с целью увидеть мир его глазами;
- способность понимать и предсказывать реакции собеседника, ставя себя на его место.

Понимающее реагирование не означает согласие со всем, что скажет партнер, оно является проявлением нашей независимости. Такое общение помогает собеседнику раскрыться, ощутить доверие к нам и желание взаимодействовать. Подобная реакция на сказанное вами намного эффективнее оценивающего реагирования, но встречается гораздо реже его.

2. Установка на принятие личности собеседника:

- Направлено на проявление уважения к говорящему, вне зависимости от его достоинств и недостатков;
- Требуется признания права собеседника быть таким, каков он есть;
- Должно включать умение создать для собеседника «климат безопасности».

3. Установка на согласованность своего поведения с поведением собеседника. При таком общении следует соблюдать следующие условия:

- Искренность в общении;
- Допуск собеседника к «обмену доверием»,
- Разрешение в некоторой степени заглянуть «внутрь себя».

Конечно, выполнение этой установки в общении со всеми людьми во всех жизненных ситуациях невозможно, а порой и нежелательно. Но она жизненно важна в ситуациях, когда действительно говорящие хотят понять друг друга и стремятся к развитию взаимоотношений.

Выражение понимания собеседника также строится на определённых принципах и по определённым правилам. Необходимо для создания комфортной и благоприятной атмосферы общения понимающе реагировать на речь оппонента.

#### ***Понимающее реагирование предполагает:***

- Простые однозначные фразы, способные подтвердить контакт с собеседником (верно, да-да, так-так и т.п.);
- Синонимичное перефразирование мыслей и чувств собеседника, выраженных открыто, с целью сообщить ему, что мы понимаем, о чем он говорит или чтобы проверить нашу интерпретацию сказанного им;
- Выяснение скрытых или даже неосознанных мыслей и чувств собеседника. Для этого необходимо внимательное отношение к интонациям, паузам в разговоре, мимике и жестам говорящего;
- Одобрение высказываний собеседника, заверения в своем сочувствии;
- Понимающее молчание и ободряющие невербальные реакции. Такими реакциями могут быть поглаживание по плечу, сочувственный кивок, изумленно раскрытые глаза;
- Выражение крайней заинтересованности, которое можно проявить, задавая вопросы, важные с точки зрения собеседника, проясняющие его точку зрения. Тут на помощь могут прийти фразы: «значит, вы считаете», «я правильно понимаю, что?»

Для говорящего, принявшего понимающий стиль общения, очень важно не стать простым зеркалом, отражающим партнёра. Необходимо выбрать правильный баланс между сочувственной реакцией и «подталкиванием» разговора, чтобы не произошло того, что психологи называют «заикливанием» на

одной и той же теме. Сказанное собеседником надо не просто повторять, но углублять, прояснять, развивать, необходимо правильно определить глубину или силу, реагирования и его время. За частую наши реакции иногда запаздывают. Мы не должны проявить незаинтересованность, но и не должны нарушать поток размышлений партнера.

Еще одно правило понимающего общения заключается в том, что всегда следует избегать стереотипных реакций. Нельзя использовать одни и те же сигналы понимания и сочувствия снова и снова. Постоянное повторение стандартных вводных фраз может лишить вас доверия собеседника: он начинает подозревать, что вы играете с ним в какую-то игру либо разговариваете механически, не вникая в суть дела.

**Директивный стиль** общения основывается на следующих установках:

1. Установка на открытое поведение, активные действия по достижению своих целей. Когда вы ведете себя директивно. Вы прямо и ясно выражаете свои намерения, аргументы и оценки, позволяете собеседнику узнать, к чему вы стремитесь, четко формулируете свои позиции, защищаете свои права, свои убеждения. Это позволяет вашему собеседнику четко представить себе вашу позицию и освобождает его от необходимости домысливать ваши слова; лишает ситуацию неопределенности.

2. Установка на прямой и открытый отказ выполнить действия, которые с вашей точки зрения не служат вашим значимым интересам и целям или которые кажутся вам неприемлемыми этически либо по другим причинам. Но директивность не подразумевает эгоистичности, игнорирования интересов других людей. Директивность только подразумевает, что вы не игнорируете своих интересов в угоду другим, умеете сказать «нет», если это требуется.

3. Установка на эффективную и решительную защиту себя от агрессивного поведения партнера по общению и личных нападков (угрозы, критики, оскорблений); способность защищать себя без того, чтобы самому становиться враждебным или защитно-агрессивным по отношению к оппоненту.

4. Установка на достижение своих целей во взаимодействии с партнером, с учетом его интересов и потребностей. Эта установка предполагает контроль за своим эмоциональным состоянием, стремление связать свои цели с целями собеседника, отказ от оценочных высказываний в пользу «объективных», не оценочных.

Так, директивная критика ошибки, допущенной собеседником, не содержит принижения его личности, в отличие от защитно-агрессивной критики, ср.: Ты все время опаздываешь, когда мы встречаемся. Для меня это неудобно. Мы этот вопрос уже обсуждали, и я категорически требую, чтобы ты приходил вовремя (директивная реакция) и Ты все время опаздываешь. Как можно быть та-

ким безответственным и ненадежным человеком? Тебе невозможно доверять. Если еще раз опоздаешь, я больше с тобой не буду ни о чем договариваться (защитно-агрессивная реакция).

*Следует помнить:*

- Любой вопрос можно сформулировать в оценочной и неоценочной форме.
- Любую критику можно отнести к конкретной ситуации или распространить (оправданно или неоправданно) на человека в целом.

В директивной форме могут быть выражены совет, предложение, разъяснение, предупреждение, убеждение, принуждение, а директивный вопрос – вопрос, задаваемый не с позиции собеседника, а с собственной позиции. Это необходимо для того, чтобы перевести разговор на другую тему, вызвать у собеседника сомнение в его точке зрения, направить его мысли в русло, необходимое нам.

### **Проверочная работа по теории.**

Ответьте кратко на вопросы:

1. Перечислите основные способы общения.
2. Раскройте понятие директивное общение.
3. Каковы основные принципы понимающего общения?
4. Какие правила следует соблюдать при директивном общении?
5. Какой способ общения, на ваш взгляд, следует использовать при заключении делового контракта?

### ***11. Особенности делового общения. Речевая самопрезентация.***

Деловое общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен деятельностью, информацией и опытом. Такой процесс обязательно предполагает достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Деловое общение можно условно рассматривать как прямое (непосредственный контакт) или косвенное (при пространственно-временной дистанции между собеседниками).

Рассматривают устную и письменную форму делового общения.

Деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное, в нем непосредственно действуют социально-психологические механизмы в сочетании с языковыми. Деловое общение отличается от обыденного (неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером. В дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуют-



ся определенные цели. Такое общение можно прекратить по желанию участников в любой момент.

### **Деловое общение реализуется в различных формах:**

- Деловая беседа
- Интервью
- Собеседование
- Деловые переговоры
- Деловые совещания
- Публичные выступления

В процессе делового общения партнеры сознательно или бессознательно постоянно формируют свой облик в восприятии коммуникантов – тот портрет, который мы показываем окружающим. Этот портрет, наш вербальный имидж, должен работать на нас, должен правдиво отображать лучшие качества и быть при этом простым и искренним.

Вербальный имидж – это мнение, сложившееся о вас на основании информации: прямой или косвенно; осознанной или неосознанной; вербальной или невербальной.

Вербальный имидж формируется только через речь (устную или письменную). Если есть проблемы с речью, то здесь уместна поговорка «Слово – серебро, а молчание – золото». В ряде случаев молчание действительно имеет преимущество перед речью.

Каждый специалист или будущий специалист должен помнить, что умение четко и ясно выражать свои мысли, говорить грамотно, умение не только привлечь внимание своей речью, но и воздействовать на слушателей является одной из основных характеристик профессиональной пригодности любого человека.

В деловом общении важны также и соблюдения норм литературного языка. Необходимо помнить, что речь не простая упаковка мысли, она характеризует человека, обнаруживает его интеллектуальные возможности, уровень мышления, эрудицию, зрелость, общую культуру. Обязательно следует соблюдать орфоэпические нормы, акцентологические, лексические и грамматические нормы языка.

Основные техники формирования вербального имиджа в деловом общении:

- Позитивнее с людьми разговаривать, а не говорить;
- Необходимо учитывать личные интересы собеседников;
- Не забывать, при разговоре с собеседником инициировать улыбку и называть собеседника по имени;
- Работать над техникой речи.

Следует помнить и о диагностической роли и значении употребления некоторых достаточно распространенных в обыденной речи вводных слов и негативное их влияние на имидж человека.

Посмотреть, есть ли у вас отклонения в темпе речи? Если есть, их надо откорректировать. Не забывайте о роли интонирования и о психологической функции пауз в речи.

Назвать человека по имени – проявить интерес к его личности, а не к социальной или иной функции данного человека. Вы произнесли вслух имя вашего собеседника, следовательно, проявили внимание к его личности, следовательно, утвердили его (в глазах) как личность, следовательно, вызвали у него (помимо его воли) положительные эмоции, следовательно, сформировали у него невольную тягу к себе.

Важную роль в формировании вербального имиджа играет умение менять интонацию. Собеседника, говорящего монотонно, неинтересно и утомительно слушать. Кроме того, он не использует богатейшие выразительные и информационные возможности тона.

Научитесь произносить одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл: Рад вас видеть! Спасибо за работу. Приходите завтра. Ценю вашу настойчивость. Очень полезно произносить фразу с разными заданными интонациями: Я этого никогда не забуду (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом). Ничем не могу вам помочь (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы). Всего четыре секунды нужно для того, чтобы произвести на партнера первое впечатление, а сколько времени понадобится, чтобы изменить его?! В практике делового общения особое внимание уделяется такой личностной характеристике, как способность вызывать доверие. Обманчиво первое впечатление или нет, деловой человек должен сделать все, чтобы понравиться своему деловому партнеру с первого раза.

## ***12. Деловая беседа.***

Понятие «**деловая беседа**» весьма широко и достаточно неопределенно.

Деловой беседой называют просто деловой разговор заинтересованных лиц, и устный контакт между партнерами, связанными деловыми отношениями.

Под **деловой беседой** понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

Деловая беседа считается наиболее благоприятной, когда единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем,

чтобы он согласился и поддержал ее. Таким образом, одна из главных задач деловой беседы – убедить собеседника принять конкретные предложения.

***Деловая беседа выполняет ряд конкретных функций:***

- Начало беседы
- Информирование партнеров
- Аргументирование выдвигаемых положений
- Принятие решений
- Завершение беседы

Трудность представляет для собеседника начало беседы. Собеседники очень хорошо знают суть предмета, цель, которую они преследуют в данном общении, четко представляют результаты, которые они хотят получить. Но практически всегда появляется «внутренний тормоз», когда речь идет о начале беседы. Как начинать? С чего начинать? Какие фразы более всего подходят? Некоторые партнеры допускают ошибку, игнорируя этот этап, переходят сразу к сути проблемы.

***На первой фразе беседы ставятся следующие задачи:***

- Установить контакт с собеседником
- Создать благоприятную атмосферу для беседы
- Привлечь внимание к теме разговора
- Пробудить интерес собеседника

Многие беседы заканчиваются, так и не успев начаться, особенно если собеседники находятся на разных социальных уровнях (по положению, образованию и т.д.). Причина заключается в том, что первые фразы беседы оказываются слишком незначительными.

Следует иметь в виду, что именно несколько первых предложений часто решающим образом воздействуют на собеседника, т.е. на его решение выслушать нас или нет. Собеседники обычно более внимательно слушают именно начало разговора – часто из любопытства или ожидания чего-то нового. Именно первые два-три предложения создают внутреннее отношение собеседника к нам и к беседе, по первым фразам, у собеседника складывается впечатление о нас. Ниже приведены несколько примеров так называемого самоубийственного начала беседы:

- 1) Необходимо всегда избегать извинений, проявления признаков неуверенности. Негативные примеры: «Извините, если я помешал...»; «Я бы хотел еще раз услышать...»; «Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...»

2) Избегать любых проявлений неуважения и пренебрежения к собеседнику, о чем говорят следующие фразы: «Давайте с вами быстренько рассмотрим...», «Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к вам...», «А у меня на этот счет другое мнение...»

3) Не следует своими первыми вопросами вынуждать собеседника подыскивать контраргументы и занимать оборонительную позицию: хотя это логичная и совершенно нормальная реакция, в то же время с точки зрения психологии это промах.

### ***Возможные способы начала беседы.***

1. Метод снятия напряженности позволяет установить тесный контакт с собеседником. Необходимо сказать несколько теплых слов – и вы этого легко добьетесь. Нужно только задаться вопросом: как бы хотели чувствовать себя в вашем обществе собеседники? Шутка, которая вызовет улыбку или смех присутствующих, также во многом способствует разрядке первоначальной напряженности и созданию дружеской обстановки для беседы.

2. Метод «зацепки» позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы. В этих целях можно с успехом использовать какое-то небольшое событие, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос.

3. Метод прямого подхода означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления. Схематично это выглядит следующим образом: мы вкратце сообщаем причины, по которым была назначена беседа, быстро переходим от общих вопросов к частному и приступаем к теме беседы. Этот прием является «холодным» и рациональным, он имеет прямой характер и больше всего подходит для кратковременных и не слишком важных деловых контактов. Очень важно помнить о нашем личном подходе к беседе.

Беседа должна начинаться с так называемого «ВЫ-похода».

«ВЫ-подход» - это умение человека, ведущего беседу, поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять. Зададим следующие вопросы: «Что бы нас интересовало, будь мы на месте нашего собеседника?»; «Кака бы мы реагировали на его месте?». Это уже первые шаги в направлении «ВЫ-подхода». Мы даем собеседнику почувствовать, что мы его уважаем и ценим как специалиста.

Любой собеседник общающийся со множеством людей, постепенно накапливает опыт, формирует свои представления о приемах общения с людьми. Это следует иметь в виду, если возникают сложности в начале беседы, особенно с незнакомыми собеседниками. Примером является спонтанное возникновение

симпатии или антипатии, в основе которых лежит личное впечатление, вызванное тем, что наш собеседник нам кого-то напоминает.

Это может оказать хорошее, нейтральное или даже негативное воздействие на ход беседы. Особенно опасно, если случайное впечатление подкрепится схематичным мышлением. Таким образом возникают предубеждения и предрассудки. В подобных случаях нужно действовать осмотрительно, не торопясь.

Помимо того, что при деловой беседе следует соблюдать все вышеперечисленные правила, необходимо также вновь помнить и о соблюдении языковых и речевых норм. Нельзя забывать, что для ряда профессий культура речи составляет наиболее важную часть профессиональной деятельности и является основной составляющей труда. Культурой делового общения важно владеть всем, кто по своей должности, роду занятий связан с людьми, организует и направляет их работу, ведет деловые переговоры, воспитывает, учит, заботится о здоровье, оказывает людям различные услуги.

Каждый будущий выпускник среднего и высшего учебного заведения должен знать, что культура профессиональной деятельности во многом определяет ее эффективность, а также репутацию организации в целом и отдельного специалиста в частности, а уровень коммуникативных способностей определяет уровень его конкурентоспособности.

### ***13. Деловые переговоры.***

Переговоры предназначены для достижения соглашения. В случае, когда обе стороны имеют совпадающие, различные либо противоположные интересы. Они являются неотъемлемой частью делового общения. Деловые переговоры предназначены в основном для того, чтобы с помощью взаимного обмена мнениями (в форме различных предложений по решению поставленной на обсуждение проблемы) получить отвечающее интересам обеих сторон соглашение и достичь результатов, которые бы устроили всех его участников. Выделяют как противоположные мягкий и жесткий подходы к ведению переговоров.

#### **Мягкий и жесткий подходы к ведению переговоров.**

<b><i>Мягкий подход</i></b>	<b><i>Жесткий подход</i></b>
Участники – друзья	Доверять другим
Цель – соглашение	Легко менять свою позицию
Делать уступки	Делать предложения
Придерживаться мягкого курса	Твердо придерживаться своей позиции
Допускать односторонние потери ради соглашения	Угрожать
Настаивать на соглашении	Требовать односторонних дивидендов

	дендов в качестве платы за соглашение
Поддаваться давлению	Настаивать на своей позиции
Участники – противники	Применять давление
Цель – победа	
Требовать уступок	
Поддерживаться жесткого курса	
Не доверять другим	

Перед переговорщиками стоит проблема эффективного общения. Достигая цели, мы должны стремиться к тому, чтобы убрать все мешающие нам преграды. Поэтому в общении было обнаружено три такие «мешающие» проблемы:

1. «Непонятные места». Разъяснение: переговорщики могут стараться поймать собеседника в ловушку, они могут постараться произвести определенное впечатление.

2. Невнимательность. Разъяснение: вы можете думать над своим выступлением и практически не слушать своего оппонента. Но если вы не слышите, о чем говорит другая сторона, никакого общения нет.

3. Недосказанность. Разъяснение: люди часто понимают не то, что на самом деле было сказано. Не умеют выбрать из сказанного главную информацию.

В переговорах активные позиции занимает не только говорящий, но и слушающий.

Для развития навыков вычленения из разговоров, переговоров и других форм общения особую ценность могут представлять задания по анализу различных текстов.

#### ***14. Основные методы проведения переговоров.***

При проведении деловых переговоров можно использовать несколько основных методов с учётом конкретной ситуации.

##### **Вариационный метод.**

При подготовке к сложным переговорам на первоначальном этапе подготовки необходимо ответить себе на следующие вопросы:

- В чем заключается идеальное (независимо от условий реализации) решение поставленной проблемы в комплексе?
- От каких аспектов идеального решения (с учетом всей проблемы в комплексе, партнера и его предположительной реакции) можно отказаться?
- Какие аргументы необходимы для того, чтобы должным образом отреагировать, на ожидаемое предположение партнера, обусловленное несопадением интересов и их односторонним осуществлением (сужение или

соответственно расширение предложения при обеспечении взаимной выгоды, новые аспекты материального, финансового, юридического характера и т.д.)?

- Какое вынужденное решение можно принять на переговорах на ограниченный срок?
- Какие экстремальные предложения партнера следует обязательно отклонить и, с помощью каких аргументов?

Такие рассуждения выходят за рамки чисто альтернативного рассмотрения предмета переговоров. Они требуют обзора всего предмета деятельности, творчества и реалистичных оценок.

### **Метод интеграции.**

Такой метод, в первую очередь, предназначен для того, чтобы убедить партнера в необходимости оценивать проблематику переговоров с учетом общественных взаимосвязей и вытекающих отсюда потребностей развития кооперации. Применение этого метода, конечно же, не гарантирует достижения соглашения в деталях; пользоваться им следует в тех случаях, когда, например, партнер игнорирует общественные взаимосвязи и подходит к осуществлению своих интересов с узковедомственных позиций.

Добиться того, чтобы партнер осознал необходимость интеграции, не упускайте, однако, из виду его законные интересы. Поэтому избегайте нравоучительных призывов, оторванных от интересов партнера и не связанных с конкретным предметом обсуждения. Наоборот, изложите партнеру свою позицию и подчеркните, каких действий в рамках совместной ответственности за результаты переговоров Вы от него ожидаете.

### **Метод уравнивания.**

Используя этот метод, определите, какие доказательства и аргументы (факты, результаты расчетов, статистические данные, цифры и т.д.) целесообразно использовать, чтобы побудить партнера принять Ваше предложение.

Рассмотрите комплекс проблем с точки зрения ожидаемых от партнера аргументов «за» и доведите до сознания собеседника связанные, с этим преимущества.

Обдумайте также возможные контраргументы партнера, соответственно настройтесь на них и приготовьтесь использовать их в процессе аргументации.

Не стоит пытаться игнорировать выдвинутые на переговорах контраргументы партнера: последний ждет от вас реакции на свои возражения, оговорки, опасения и т.д. Прежде чем перейти к этому, выясните, что именно послужило причиной такого поведения партнера (совсем правильное понимание Ваших высказываний, недостаточная компетентность).

### **Компромиссный метод.**

Участники переговоров должны обнаруживать готовность к компромиссам: в случае несовпадений интересов партнера следует добиваться соглашения поэтапно. При компромиссном решении согласие достигается за счет того, что партнеры после неудавшейся попытки договориться между собой отходят от своих требований с учетом новых соображений.

Может случиться, что предложенное компромиссное решение превышает вашу компетенцию. В интересах сохранения контакта с партнером Вы тут можете пойти на так называемое условное соглашение (например: сослаться на принципиальное согласие компетентного руководителя).

Трудно быстрой прийти к согласию путем уступок, приемлемых для обеих сторон (например, в отличии от полного отказа одного из партнеров от своих требований или так называемого «гнилого» компромисса); партнеры по инерции будут упорствовать в своем мнении. Здесь необходимы терпение, соответствующая мотивация и умение «поколебать» партнера с помощью новых, аргументов и способов рассмотрения проблемы при использовании всех вытекающих из переговоров возможностей.

Соглашение на основе компромиссов заключается в тех случаях, когда необходимо достичь общей цели переговоров, когда срыв будет иметь для партнеров неблагоприятные последствия.

### **Проверочная работа по теории.**

Ответьте кратко на следующие вопросы:

1. Перечислите основные методы проведения переговоров?
2. В чём заключается метод интеграции?
3. Что необходимо учитывать при выборе компромиссного метода?
4. Какой метод, на ваш взгляд является самым эффективным при ведении переговоров? Обоснуйте свой ответ.

### **Практические задания.**

#### **Тест 1.**

Проверьте навыки своей письменной речи:

1. В каком слове пишется *нн*?
  - a. Истин...ый (смысл)
  - b. Золочен...ый (орех)
  - c. Курин...ый (бульон)
  - d. (действия) продуман...ы
  
2. В каком ряду все слова пишутся через дефис?
  - a. (по)козацки, (один)(на)один, (темно)коричневый;
  - b. (микро)мир, (социал)демократ, он пришел(таки);



- c. (крест)накрест, (пресс)конференция, (пол)оборота;  
d. (северо)восток, читал(ли), где(то).
3. Найдите слово с орфографической ошибкой:  
a. Бочоночек  
b. Смешон  
c. Цирюльник  
d. Шопот
4. В каком слове пишется буква *ю*?  
a. Они отмен...т  
b. Они постро...т  
c. Возвраща...щийся  
d. Стро...щийся
5. В каком предложении на месте пропуска ставится тире?  
a. Это место никак нельзя было объехать ... кучи мусора и досок, оставшиеся после разбора старой лачуги, загородили проезд.  
b. Всякие деревья: березы и ели, осины и сосны ... росли в лесу.  
c. В доме мало-помалу нарушалась тишина ... в одном углу где-то скрипнула дверь; слышались по двору чьи-то шаги; на сеновале кто-то чихнул.  
d. Мал золотник ... да дорог.
6. В каком ряду во всех словах на месте пропуска пишется буква *е*?  
a. Д...таль, наст...лить, он наде...лся;  
b. Пр...одолеть, вы встреча...те, наплывающ...му туману;  
c. Пр...парат, поколебл...тся, обед...нение;  
d. Ты выбер...шь, разделяя...мый надвое, выт...рать
7. В каком предложении *не* с последующим словом пишется раздельно?  
a. От ванной курился едкий дымок ещё (не)отожженного металла.  
b. Он исполнял весьма (не)сложные, но очень мелодичные пьесы.  
c. Справка была выписана (не)правильно.  
d. Я знал его наизусть, и (не)смотря на это, каждый день находил в нём новые, незамеченные красоты.
8. В каком примере возможно только одно написание?  
a. Разв(е/и)ваться  
b. (в)начале  
c. Пр(е/и)дать  
d. (в)течение

## Тест №2

1. В каком варианте ответа правильно указаны все цифры, на месте которых пишется НН?

Своеобразие художестве(1)ого мира ра(2)их повестей Н.В. Гоголя связа(3)о с использованием фольклорных традиций: име(4)о в народных сказаниях, полуязыческих легендах и преданиях писатель нашёл темы и сюжеты для своих произведений.

- 1) 1, 2, 3
- 2) 2, 3, 4
- 3) 1, 3
- 4) 1, 2, 4

2. В каком варианте ответа правильно указаны все цифры, на месте которых пишется НН?

Белые грибы, которые собра(1)ы в листве(2)ых лесах южного Подмосковья, вкусны не только в супе, но и в тушё(3)ом виде, а особенно — жаре(4)ые на подсолнечном масле с луком.

- 1) 4
- 2) 1, 2, 4
- 3) 2, 3
- 4) 2, 4

3. Укажите слово, написание которого определяется правилом: «В суффиксах полных страдательных причастий прошедшего времени пишется НН»?

- 1) беше..ый
- 2) сорва..ый
- 3) пораже..ы
- 4) гости..ый (двор)

4. В каком предложении оба выделенных слова пишутся раздельно?

- 1) (ПО)ЧЕМУ, глядя на один портрет, мы (НА)ДОЛГО засматриваемся, любуясь изображением, и равнодушно скользим быстрым взглядом по другому?
- 2) Даже после смерти Баха в ТОМ(ЖЕ) магистрате его педагогическая деятельность, ТАК(ЖЕ), как и композиторская, не получила должной оценки.
- 3) Многие произведения Левитана проникнуты грустью, может быть, (ПО)ТОМУ, что природа в изображении художника КАК(БУДТО) находится в дисгармонии с жизнью человека.
- 4) КОЕ(ГДЕ) (В)ДАЛИ желтеет поспевающая рожь.
- 5) В каком варианте ответа правильно указаны все цифры, на месте которых в предложениях должны стоять запятые?

Всё стало (1) очевидно (2) с первого взгляда. Гости (3) очевидно (4) и не представляли себе того, что их ожидает вечером.

- 1) 1, 2
- 2) 3, 4

3) 1, 2, 3, 4

4) 1, 3

6. В каком варианте ответа правильно указаны все цифры, на месте которых в предложении должны стоять запяты?

К вечеру пошёл дождь (1) и (2) пока мы ехали по просёлку (3) лошади еле переступали (4) будто потеряли последние силы.

1) 1, 3      2) 2,3      3) 3, 4      4) 1,2,3,4

7. В каком варианте ответа правильно указаны все цифры, на месте которых в предложении должны стоять запяты?

Стояла прекрасная погода (1) и (2) хотя октябрь был в самом разгаре (3) на деревьях по-прежнему трепетала зелёная листва (4) а солнце грело по-летнему.

1) 1,2,3,4      2) 1,3  
3) 1, 3, 4      4) 2, 3, 4

### *Тест № 3*

Каждое задание содержит вопрос и четыре варианта ответа, только один из них верный. Отметьте цифру, соответствующую, по вашему мнению, верному ответу.

1. В каком слове пишется буква *а*?

- 1) Мудрый ст...рожил
- 2) Морские водор...сли
- 3) Ум...лять о помощи
- 4) Вым...кнуть под дождём

2. В каком ряду во всех словах пропущена одна и та же буква?

- 1) Пр...беречь, без...дейный, с встречающ...мися ошибками, в общественном бытии...;
- 2) Завеш...нный портьерой, пр...успевать, сем...чко, мечта о счастье...;
- 3) Приг...реть, подск...чить, нар...щение, погл...щать;
- 4) Бе...жизненный, ко...ьба, ра...цветший, бе...ценный.

3. В каком предложении на месте пропуска нужно поставить тире?

- 1) Бричка бежит, а Егорушка видит всё одно и то же .... Небо, равнину, холмы.
- 2) Назвался груздем ... полезай в кузов.
- 3) И вот бакенщик и помощник-киргиз видят ... плывут по реке две лодки.
- 4) Из-под сена виднелись ... самовар, кадка с мороженной формой и ещё кой-какие привлекательные узелки и коробки.

4. В каком слове после шипящего пишется *о*?

- 1) Ч...порный
- 2) Сеч...т
- 3) Ож...г (руку)
- 4) Кош...лка
5. В каком слове ь не пишется?
  - 1) Восем...десят
  - 2) Июн...ский
  - 3) Январ...ский
  - 4) Пустош...
6. В каком ряду все слова пишутся через дефис?
  - 1) (по)прежнему, (пол)луны, (еле)еле, (долго)играющий;
  - 2) (выпукло)вогнутый, возьми(ка), (из)под, (по)правде;
  - 3) (по)охотничьи, (пол)дома, (тёмно)жёлтый, (пол)яблока;
  - 4) (во)первых, (северо)западный, (кое)куда, (по)приятельски.
7. Значение какого слова определено неверно?
  - 1) Элеватор – большое помещение, где очищают, сушат и хранят зерно.
  - 2) Юркий – ловкий в движениях, быстрый, проворный.
  - 3) Ломовой – напористый, упрямый.
  - 4) Интуиция – чутьё, тонкое понимание, проникновение в самую суть чего-нибудь.
8. Найдите слово с орфографической ошибкой:
  - 1) цыкать
  - 2) цистерна
  - 3) акация
  - 4) огурцы
9. В каком слове пишется буква и ?
  - 1) реж...шь
  - 2) вин...грет
  - 3) затм...вать
  - 4) придирч...вый
10. Укажите предложение без грамматических ошибок (правильно построенное):
  - 1) Большинство учеников хорошо сдало экзамены.
  - 2) Школу закончили сорок один ученик.
  - 3) В деревне слышался топот и крики.
  - 4) Докладчик пытался убедить своих слушателей, что, будто бы выдвинутые им предложения проверены на практике.
11. У какого слова из предложения неправильно определены грамматические признаки?
 

Мне было двадцать пять лет, когда я начал писать что-то вроде воспоминаний.

  - 1) Мне – личное местоимение в дательном падеже;
  - 2) Было – глагол в прошедшем времени;
  - 3) Что-то – неопределенное местоимение;
  - 4) Вроде – наречие.

## Тест № 4

Каждое задание содержит вопрос и четыре варианта ответа, только один из них верный. Отметьте цифру, соответствующую, по вашему мнению, верному ответу.

1. Какое слово неправильно разобрано по составу?
  - 1) Вы-чит-а-ем-ое
  - 2) По-гранич-н-ый
  - 3) Рас-полож-ени-е
  - 4) За-юшк-а
2. Укажите предложение с пунктуационной ошибкой:
  - 1) Недавно я узнал, что Печорин, возвращаясь из Персии, умер.
  - 2) Каждый думает, что, умея творить, он может учить и советовать, ука- зывать и упрекать.
  - 3) Звезды уже начали бледнеть и небо серело, когда коляска подъехала к крыльцу домика в Васильевском.
  - 4) Она мечтала вслух о том, как она будет жить в Дубечке и какая это будет интересная жизнь.
3. Укажите пример с ошибкой в образовании формы слова:
  - 1) Крыша покрыта толем;
  - 2) Траурная вуаль;
  - 3) Роскошные веера;
  - 4) Восемь килограмм.
4. В каком слове ь не нужен?
  - 1) Транс...европейский
  - 2) Волеиз...явление
  - 3) Сверх...изысканный
  - 4) Фотос...емка
5. Укажите слово с ударением на первом слоге:
  - 1) Кремень
  - 2) Каучук
  - 3) Мизерный
  - 4) Кухонный
6. Укажите предложение с союзом *тоже* (*также*):
  - 1) Она рассказала почти то(же), что и племянница.
  - 2) Кругом было всё так(же) тихо, как накануне.
  - 3) И мысль свою Беликов так(же) старался упрятать в футляр.
  - 4) Состояние больного то(же) что и вчера.
7. В каком предложении подчеркнутое слово пишется слитно?
  - 1) Мы попали (в)сплошную темноту.
  - 2) (На)сколько дней високосный год продолжительнее обычного.
  - 3) Из темного леса (на)встречу ему идет вдохновенный чудесник.
  - 4) Беспечные утки плавали (по)середине тростниковых зарослей.

8. Отметьте вид слов в словосочетании – управление:
- 1) Бабушкины очки;
  - 2) Думать о лете;
  - 3) Очень красивый;
  - 4) Читать наизусть.
9. Где чужая речь оформлена в предложении неправильно?
- 1) «Разрешите обратиться», - сказал Ваня, стараясь как можно больше походить на солдата.
  - 2) «Ну полно, полно! – сказал Печорин, - обняв его по-дружески. – Неужели не тот же?»
  - 3) «Меня зовут Фомой, - отвечал он, - а по прозвищу Бирюк».
  - 4) «Мы решили: продолжал заседатель, - с вашего дозволения остаться здесь ночевать».
10. В каком варианте подчеркнутое слово пишется с прописной (большой) буквы?
- 1) Садовое кольцо;
  - 2) русско-турецкие войны;
  - 3) поволжье;
  - 4) эзопов язык.

### Тест №5.

Проверьте свои знания в области соблюдения норм русского литературного языка.

1. В каком слове допущена ошибка в постановке ударения: неверно выделена буква, обозначающая ударный гласный звук?

- |                |             |              |               |
|----------------|-------------|--------------|---------------|
| 1. 1) звонИм   | 2) завезенА | 3) недУг     | 4) добрАлась  |
| 2. 1)лЕкторы   | 2)кУхонный  | 3)дОговор    | 4)заняТА      |
| 3. 1)намЕрение | 2)включИм   | 3)навралА    | 4)кОрмящий    |
| 4. 1) нажИвший | 2) облЕгчит | 3) откУпорил | 4) крАны      |
| 5. 1)баловАть  | 2)тОрты     | 3)окрУжит    | 4)приручЁнный |

2. Укажите пример с ошибкой в образовании формы слова.

- 1) лягте (на пол)
- 2) их работа
- 3) горячие супы
- 4) шестистами учениками

Укажите пример с ошибкой в образовании формы слова.

- 1) любимые профессора
- 2) наиболее решительнее

- 3) в двухстах метрах
- 4) на их территории

Укажите пример с ошибкой в образовании формы слова.

- 1) больше шестиста рублей
- 2) нет мест
- 3) проиграв вступление
- 4) в двухстах метрах

3. Укажите предложение с грамматической ошибкой (с нарушением синтаксической нормы).

- 1) Благодаря повышения уровня сервиса в фирменных магазинах стало больше покупателей.
- 2) «Мойдодыр», написанный Корнеем Чуковским и опубликованный в 20-е годы XX века, стал одним из самых любимых детьми произведений.
- 3) М. Горький в одной из своих статей отмечает, что поэты до Пушкина совершенно не знали народа, не интересовались его судьбой, редко писали о нём.
- 4) Те, кто с детства стремится к мечте, часто реализуют свои жизненные планы.

Укажите предложение с грамматической ошибкой (с нарушением синтаксической нормы).

- 1) В пьесе «Чайка» сюжетная линия развивается в нескольких направлениях.
- 2) В своих статьях этот журналист поставил вопросы, волнующих многих его современников.
- 3) Наука изучает законы окружающего мира и при этом опирается на опыт предшествующих поколений.
- 4) Живопись не только обогащает эмоционально, но и заставляет думать.

Укажите предложение с грамматической ошибкой (с нарушением синтаксической нормы).

- 1) Лирический герой — один из центральных персонажей романа «Евгений Онегин».
- 2) На встречу с писателем пришли те, кто любит современный детектив.
- 3) Одним из художников, воспевавших красоту русской глубинки, был Левитан.
- 4) Химическая реакция показывает и помогает разобраться в составе вещества.

### Тест №6.

Проверьте свои знания в области соблюдения норм русского литературного языка.

1. В каком слове допущена ошибка: неверно выделена буква, обозначающая ударный гласный звук?

- 1) оклЕить
- 2) шАрфы
- 3) дОсуха
- 4) лгАла

2. В каком варианте ответа выделенное слово употреблено неверно?

1) Если АДРЕСАТ не приходит за письмом в течение пяти суток, то почтовое отделение направляет ему повторное уведомление.

2) На полотнах ЗАЧИНАТЕЛЯ крестьянского бытового жанра в русском искусстве М. Шибанова академическая условность композиции и сдержанность характеристик персонажей сочетаются с любовной обрисовкой крестьянского быта.

3) Чтобы получить ЖИВИТЕЛЬНЫЙ заряд положительной энергии, посмотрите цирковое представление или посетите дельфинарий.

4) Работодатель обязан ПРЕДСТАВИТЬ оплачиваемый учебный отпуск работнику, который учится в аспирантуре заочно.

3. Укажите пример с ошибкой в образовании формы слова.

- 1) о полутора часах
- 2) более позднее
- 3) четырьмястами студентами
- 4) две пары ботинок

4. Выберите грамматически правильное продолжение.

Увидев красный сигнал светофора,

- 1) водитель затормозил.
- 2) автомобиль остановился.
- 3) машина была остановлена.
- 4) движение на дороге прекратилось.

5. Укажите предложение с грамматической ошибкой (с нарушением синтаксической нормы).

1) На картине «Алёнушка» В.М. Васнецов изобразил девушку-крестьянку, пришедшую к лесному озеру, чтобы поделиться с природой своей печалью.

2) В конце XVIII столетия науке стало известно о существовании необычного млекопитающего, откладывающего яйца и насиживающего их: это был утконос.



3) Отважный смотритель, рискуя жизнью, бросился наперерез понёсшегося вскачь коня.

4) Те, кто не отступает перед трудностями, всегда будут примером для подрастающего поколения.

### Тест №7

1. В каком слове допущена ошибка: неверно выделена буква, обозначающая ударный гласный звук?

- 1) исчерпАть            2) бАнты            3) баловАться            4) кУхонный

2. В каком варианте ответа выделенное слово употреблено неверно?

1) А.Н. Радищев в прозе и стихах обращается к сокровищнице народного творчества и народного языка, поэтому его можно считать ЗАЧИНАТЕЛЕМ того процесса, который нашёл своё в произведениях А.С. Пушкина.

2) По требованию акционера, аудитора или любого заинтересованного лица акционерное общество обязано в разумные сроки ПРЕДСТАВИТЬ им возможность ознакомиться с уставом общества, включая изменения и дополнения к нему.

3) Конечно, тот самый ИГРИСТЫЙ русский квас, который пили наши предки, приготовить в современных условиях практически невозможно, но можно попробовать приготовить неплохие квасные напитки.

4) После того как отправленное АДРЕСАТОМ заказное письмо достигнет адресата, отправитель получит уведомление о вручении.

3. Укажите пример с ошибкой в образовании формы слова.

- 1) повеселее            3) не пророняя слов  
2) ряд критериев            4) обоих студентов

4. Укажите грамматически правильное продолжение предложения.

Изменив свой облик,

- 1) у Марины появится возможность обрести интересную жизнь.  
2) ваши возможности станут безграничными.  
3) подчёркивается индивидуальность стиля.  
4) можно открыть в себе новые способности.

5. Укажите предложение с грамматической ошибкой (с нарушением синтаксической нормы).

- 1) Если бы не нашлись свидетели, неизвестно, как обернулось бы дело.  
2) Те, кто побывал в Антарктиде, могли видеть действующий вулкан Эребус, расположенный на одном из прибрежных островов.

3) Страницу паспорта, содержащую закодированные сведения о его владельце, заполняют методом лазерного гравирования.

4) Благодаря Галилею человечество получило первый в своей истории оптический астрономический инструмент – телескоп.

### Тест №8

Прочитайте текст.

Среди сотен принимаемых человеком решений ни одно не может сравниться по значению, по роли, по влиянию на судьбу с решением о том, по какой дороге пойти, какую профессию выбрать, как наполнить своё существование истинным смыслом. Ведь каждый человек, как бы он ни был поглощён повседневными делами и заботами, хочет знать, что его работа, устремлённость в будущее имеют значение не только для него одного. Только тогда человек чувствует себя нужным, а свои способности — востребованными другими людьми.

В каком из приведённых ниже предложений верно передана главная информация, содержащаяся в тексте?

1) Чтобы верно выбрать профессию, наполнить своё существование истинным смыслом, человеку необходимо быть востребованным в обществе.

2) Каждый человек как бы он ни был поглощён повседневными делами и заботами, должен думать о том, чтобы его способности были востребованы другими людьми.

3) Решение о том, по какой дороге пойти, какую профессию выбрать, как наполнить своё существование истинным смыслом, зависит от способностей самого человека.

4) Человек чувствует себя востребованным в обществе только тогда, когда его работа имеет значение не только для него самого, но и для других, поэтому важно правильно выбрать профессию.

### Задание № 2

Прочитайте текст.

Сохранение культурной среды — задача не менее важная, чем сохранение окружающей природы. Утраты в природе до известных пределов восстановимы, в отличие от потерь культурных. Поэтому современные учёные (археологи, историки, этнографы, философы, писатели, лингвисты и др.) говорят о том, что защита и сохранение культурных особенностей народов и наций становятся ключевым моментом человеческого прогресса и самовыражения.

В каком из приведённых ниже предложений верно передана главная информация, содержащаяся в тексте?

1) Сохранение окружающей среды — задача не менее важная, чем сохранение культуры народов и наций.

2) Ключевым моментом человеческого прогресса и самовыражения становится защита и сохранение культурной специфики народов и наций.

3) Археологи, историки, этнографы, философы, писатели и лингвисты изучают культурные особенности народов и наций.

4) По мнению современных учёных, утраты в природе до известных пределов восстановимы, в отличие от потерь культурных.

### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бадмаев Б.Ц., Малышев А.А. Психология обучения речевому мастерству. — М.: ВЛАДОС, 1999. — 224 с.
2. Бредемайер К. Искусство словесной атаки. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. — 178 с.
3. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Культура и искусство речи: Современная риторика. — Ростов н/Д: Феникс, 1995. — 332 с.
4. Голуб И.Б. Стилистика русского языка. — Изд. 3. — М.: АйрисПресс, 2001. — 448 с.
5. Денни Р. Есть контакт! Приёмы деловых коммуникаций. — СПб.: Питер, 2002. — 128 с.
6. Колесников Н.П. Культура письменной речи. — Ростов н/Д: Феникс, 1984. — 200 с.
7. Кузина Ю.И., Малервейн С.В. Деловая письменная коммуникация. — Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2007. — 159 с.
8. Львов М.Р. Основы теории речи. — М.: Академия, 2000. — 248 с.
9. Культура русской речи: учебник для вузов / под ред. Л.К. Граудиной и Е.Н. Ширяева. — М.: НОРМА-ИНФРА, 1998. — 549 с.
10. Педагогическое речеведение. Словарь-справочник / под ред. Т.А. Ладыженской и А.К. Михальской. — М.: Флинта, Наука, 1998. — 312 с.
11. Розенталь Д.Э., Голуб И.Б. Секреты стилистики. — М.: Айрис Рольф, 1996. — 208 с.
12. Русский язык и культура речи / под ред. В.Д. Черняк. — М.: Высшая школа, 2002. — 509 с.
13. Русский язык и культура речи / под ред. О.Я. Гойхмана. — М.: ИНФРА-М, 2008. — 238 с.
14. Селезнева Л.Б. Современное русское письмо. — М.: Высшая школа, 2004. — 224 с.

15. Сидорова М.Ю., Савельев В.С. Русский язык. Культура речи: Конспект лекций. – М.: Айрис-пресс, 2005. – 208 с.
16. Стилистический энциклопедический словарь русского языка / под ред. М.Н. Кожинной. – М.: Флинта: Наука, 2006. – 696 с.
17. Сопер П. Основы искусства речи. – М.: Прогресс; Прогресс-Академия, 1992. – 416 с.
18. Уэстон Э. Аргументация: Десять уроков для начинающих авторов. – М.: Флинта: Наука, 2005. – 96 с.