

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»**

**Кафедра истории, философии и социальных наук**

**Составитель**  
**Т. А. Карпинец**

## **РУССКИЙ ЯЗЫК И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

### **Методические материалы**

**Рекомендовано учебно-методической комиссией направления**  
**подготовки 27.03.05 Инноватика в качестве электронного издания**  
**для использования в образовательном процессе**

**Кемерово 2018**

Рецензенты:

Ковалевский С. А., заведующий кафедрой истории, философии и социальных наук

Королева Т. Г., кандидат экономических наук, председатель учебно-методической комиссии направления подготовки 27.03.05 Инноватика

**Карпинец Татьяна Анатольевна**

**Русский язык и деловое общение:** методические материалы [Электронный ресурс]: для обучающихся направления подготовки 27.03.05 Инноватика очной формы обучения / сост.: Т. А. Карпинец; КузГТУ. – Электрон. дан. – Кемерово, 2018.

В методических указаниях изложены темы, вопросы, задания для практических занятий и самостоятельной работы, темы рефератов, литература для подготовки к занятиям, образцы контрольных работ и тестов, контрольные вопросы к зачету по дисциплине «Русский язык и деловое общение».

© КузГТУ

© Т. А. Карпинец,

составление, 2018

«Русский язык и деловое общение» является одной из гуманитарных дисциплин, входящей в учебный план подготовки бакалавров.

### **1. Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Русский язык и деловое общение» являются:

- изучение этических, лингвистических, психологических основ делового общения;
- повышение уровня культуры устной и письменной речи в деловой сфере;
- формирование представления о речи как инструменте общения, повышающего эффективность коммуникативного взаимодействия в деловой сфере;
- развитие навыков составления и воспроизведения содержательных, обоснованных, выразительных, корректных высказываний;
- формирование у студентов активной гражданской позиции.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП**

Дисциплина «Русский язык и деловое общение» относится к базовым дисциплинам.

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам и опыту деятельности обучающихся:

- знание основных лингвистических понятий, единиц языка, языковых норм, функциональных стилей;
- умение осмысленно применять основные лингвистические термины, грамотно строить устные и письменные высказывания, уместно использовать формулы речевого этикета;
- владение разными видами речевой деятельности, методами анализа и сравнения языковых фактов.

### 3. Планы практических занятий

#### Тема: Особенности делового общения

2 часа

#### Занятие 1

##### *План*

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Функции и стороны общения.
3. Специфические особенности делового общения.
4. Деловое общение и коммуникативное поведение.

##### *Практические задания*

Выполните задания:

1. Прокомментируйте высказывание Н. В. Гоголя: «У нас есть такие мудрецы, которые с помещиком, имеющим двести душ, будут говорить совсем иначе, нежели с тем, у кого их триста, а у которого их триста, будут говорить опять не так, как с тем, у которого их пятьсот, а с тем, у которого их пятьсот, опять не так, как с тем, у которого их восемьсот, – словом, хоть восходи до миллиона, всё найдут оттенки». Как относится это высказывание классика литературы XIX в. с реалиями нашей жизни?

2. Согласны ли вы с утверждением, что «русский архетип можно определить как уравновешенно-деятельный»? Свое мнение обоснуйте.

3. Осмыслите и прокомментируйте статью «Русские глазами иностранцев».

##### **Русские глазами иностранцев**

Русские испытывают недоверие ко всему дешёвому («Дорого – мило, дешево – гнило»). Халява – это совсем другое дело. Факт получения элитного товара на халяву не уменьшает его элитность. Те русские, кому удалось взобраться на верхние ступеньки общественно-политической иерархии, считают нужным тыкать носом всех, кто не достиг этого возвышенного статуса. Им мало просто ездить на элитной машине: надо еще и приобрести мигалку и постоянно сигналить гудком, чтобы тебе уступали дорогу – словом, чтобы твоя «элитность» была всем очевидна.

В России нужно подзывать ленивых официанток настойчиво-требовательным: «Девушка!».

Характерной российской особенностью являются кухонные посиделки допоздна и разговоры «за жизнь». Русские, как правило, избегают разговоров о работе, тогда как для американцев это основная тема.

В России во время любого приёма гости немедленно разделяются по половому признаку. Незнакомый русский скорее всего обратится к вам фамильярно (с точки зрения европейца): «Мужчина» или «Женщина».

Будьте готовы к тому, что при какой-нибудь важной просьбе знакомый русский никогда не скажет «пожалуйста» и «заранее спасибо».

В России любой вопрос или проблему можно решить «по благу», по договорённости. Русскую поговорку «Наглость – второе счастье» невозможно адекватно перевести на другой язык. Просто не поймут.

Русские мужчины убеждены, что феминизм привел к краху Америку и Европу и что историческая миссия России – сопротивляться ему.

Русские не понимают, когда кто-то с Запада приезжает в Россию на постоянное жительство. Они считают, что нужно наоборот, уезжать отсюда. Русские хотят быть европейской нацией, ведь убеждение, что всё европейское по определению лучше всего русского, так и не удаётся искоренить. Несмотря на пробки и убогость дорог, русские покупают себе огромные неэкономичные автомобили.

В России весьма подозрительно относятся к людям, говорящим на других языках в замкнутом пространстве.

Спиртное и тема опьянения являются важной частью русской культуры и литературы.

Разучивайтесь постоянно улыбаться, пока вы в России, особенно незнакомым людям. «Фальшивая, неискренняя» американская улыбка бесит русских. При этом русские очень гостеприимны и охотно приглашают к себе домой.

### ***Темы докладов и рефератов***

1. История делового общения в России.
2. Особенности делового общения в России и за рубежом.
3. Организация пространства делового общения.
4. Ролевое поведение личности в процессе общения.
5. Особенности группового общения.

## 6. Мужской и женский стили общения.

### ***Вопросы к самостоятельной работе***

1. Что общего и в чем различие терминов «общение» и «коммуникация»?
2. Какая из сторон общения наиболее важна в профессиональной деятельности?
3. Перечислите и охарактеризуйте виды интерактивного взаимодействия.
4. Охарактеризуйте механизмы перцепции в деловом общении.
5. В чем своеобразие делового общения в разные периоды истории России?

### ***Тесты***

1. Коммуникативная сторона общения – это:
  - а) организация взаимодействия между индивидами, обмен не только знаниями, но и действиями;
  - б) процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания;
  - в) способ взаимодействия, помогающий понять культурный уровень индивидов;
  - г) обмен информацией и ее понимание.
2. Вид интерактивного взаимодействия, при котором партнеры стараются избегать активного сотрудничества:
  - а) сотрудничество;
  - б) противоборство;
  - в) компромиссное взаимодействие;
  - г) уклонение от взаимодействия.
3. Механизм перцепции, заключающийся в восприятии партнера по общению как представителя определенной группы:
  - а) идентификация;
  - б) рефлексия;
  - в) стереотипизация;
  - г) эмпатия.

**Тема: Понятие эффективности общения****4 часа****Занятия 2, 3*****План***

1. Эффективность и «затратность» общения.
2. Коммуникативное равновесие.
3. Условия эффективного речевого общения.
4. Виды слушания.
5. Коммуникативные барьеры.

***Практические задания***

Выполните задания:

№№ 1-3 (Стернин, И. А. Практическая риторика / И. А. Стернин. – Москва, 2006. – С. 29–32).

***Темы докладов и рефератов***

1. Этика, этикет, культура делового общения.
2. Этикетные формулы речи.
3. «Золотое правило нравственности» в культуре народов мира.
4. Языковая личность начальника и подчиненного.

***Вопросы к самостоятельной работе***

1. Что такое эффективность коммуникации и коммуникативное равновесие?
2. Понятие «затратности» в производственной деятельности и в общении.
3. Какова роль говорящего и слушающего в общении? Укажите, в каких ситуациях уместно нерефлексивное, а в каких рефлексивное слушание.
4. Приведите примеры возникновения коммуникативных барьеров в деловом общении.

***Тесты***

1. Рефлексивное слушание уместно в следующих случаях:
  - а) собеседник нерешителен, ждет поддержки;
  - б) собеседник взволнован, ему необходимо высказаться;
  - в) собеседник не может сформулировать мысль;
  - г) собеседник хочет рассказать о своей проблеме.

2. Коммуникативный барьер непонимания, возникающий при неразборчивой речи, использовании иностранных слов, специальной терминологии:

- а) стилистический барьер;
- б) семантический барьер;
- в) фонетический барьер;
- г) логический барьер.

3. Коммуникативный барьер непонимания, связанный с использованием многозначных слов:

- а) стилистический барьер;
- б) семантический барьер;
- в) фонетический барьер;
- г) логический барьер.

### ***Проверочная работа***

*Задание. Напишите эссе на тему «Условия эффективного делового общения». В работе ответьте на вопросы:*

- *Какие факторы способствуют эффективному деловому общению?*
- *Какие факторы создают помехи в общении?*
- *Умение эффективно и бесконфликтно общаться – природный талант или результат обучения?*
- *Все ли могут научиться эффективно общаться?*

### **Тема: Речевое и невербальное общение**

**4 часа**

**Занятия 4, 5**

### ***План***

1. Понятие «речевая деятельность».
2. Процессы речевой деятельности с точки зрения субъекта и адресата.
3. Основные единицы речевого общения.
4. Организация вербального взаимодействия (принципы речевого общения).

### ***Практические задания***

Выполните задания:

1. *Определите, какие ошибки допущены в следующих ситуациях*



*начала общения, нередко встречающихся в практике публичной речи.*

1. «Я хочу рассказать вам сегодня о...»
2. «Может, я скажу не совсем удачно, но...»
3. «Дорогие друзья! Позвольте рассказать вам...»
4. «Я еще только начинаю свою деятельность. Но попробую объяснить вам...»
5. «Вы, конечно, уже знаете, что я сегодня имею честь сообщить»
6. «Все вы помните, что Петербург был основан в 1703 году»
7. «Я постараюсь решить ваши проблемы: все вы хотите делать это лучше?»
8. «Не буду долго утомлять вас и скажу коротко, если позволите...»
9. «Я очень волнуюсь, поэтому прошу простить мне некоторую сумбурность...»
10. «Вы, вероятно, подумаете, что я плохо знаю предмет...»
11. «Я всегда заинтересован в том же, в чем заинтересованы вы...»

*2. Считаете ли вы удачными следующие способы завершения речи? Обоснуйте ответ.*

1. «Я сознаю, что мне не удалось объяснить все так, как следовало бы, но все же...»; «Мне неприятно наводить на вас скуку еще какими-нибудь подробностями, но, заканчивая речь, я хотел бы еще добавить, что...»; «Я понимаю, что у меня не получилось вас убедить, но ...»
2. «Жизнь прожить – не поле перейти»; «Без труда не вытянешь и рыбку из пруда»; «Любишь кататься – люби и саночки возить».
3. «Как вы видите, изменить ничего нельзя...»; «Мы можем только ждать и надеяться на то, что все обойдется...»
4. «Это все»; «Я уже все сказал»; «У меня все»; «Это конец моей речи».

*3. Ознакомьтесь с описанием двух речевых ситуаций. Проанализируйте поведение их участников. Каковы причины успеха «молодых людей» в первом примере и коммуникативной неудачи продавца меда во втором?*

### **Укрепление дверей**

Как-то раз, открыв дверь на звонок, я заметил, что звонили и соседям, поскольку открыли дверь и они.

На площадке находились двое молодых людей приятной внешности. Один из них обратился к нам со следующей речью:

– Вы, конечно, знаете, что сейчас много квартирных краж. Воры вышибают двери или открывают замок отмычкой за несколько секунд. В качестве защиты мы укрепляем дверные коробки и ставим крепкие двери с замками особой сложности. Стоимость работ от ... до ... в зависимости от используемых материалов. Заказы можно оформить сейчас или по телефону (вручили визитные карточки). Оплата – после сдачи работы заказчику.

Многие в нашем подъезде оформили заказ на предложенную услугу.

### **Горький мед**

Мужчина средних лет проходит по торговому ряду, где продается мед. Подойдя к молодому продавцу, спрашивает: «Скажите, пожалуйста, сколько стоит эта баночка?» А продавец, поднеся открытую баночку к носу покупателя, сказал: «Понюхайте, какой ароматный мед и совсем недорого». На что первый отвечал: «Что вы мне суετε под нос, я не собака, чтобы нюхом определять». И прекратил разговор, купив мед у другого продавца, который сразу ответил на вопрос о цене.

*4. Какие максимы Дж. Н. Лича нарушены в следующих высказываниях?*

1. Ты действительно слушаешь группу «Тату»?!
2. Пообещай мне сделать это сегодня же.
3. Ну, как там твой муж? Все пьет да буянит?
4. Вот встала тут, не пройти, не проехать...
5. Я категорически против такого подхода к делу!

### **Темы докладов и рефератов**

1. Виды невербальных сигналов в деловом общении.
2. Национальная специфика вербальной и невербальной коммуникации.
3. Языковой имидж делового человека.

### ***Вопросы к самостоятельной работе***

1. Перечислите процессы речевой деятельности субъекта и адресата, укажите на примерах их соотношение.
2. Приведите примеры косвенных высказываний. Опишите семантический и прагматический смысл каждого.
3. Что такое «дискурс»?
4. Охарактеризуйте принципы речевого общения (принцип последовательности, принцип предпочитаемой структуры, принцип кооперации, принцип вежливости).
5. Что включает в себя понятие коммуникативного кодекса? Каковы его критерии?

### ***Тесты***

1. Самой крупной единицей речевого общения является:
  - а) речевое взаимодействие;
  - б) речевой акт;
  - в) речевое событие;
  - г) речевая ситуация.
2. Принцип организации речевого взаимодействия, который характеризует особенности речевых фрагментов с подтверждающими и отклоняющими репликами:
  - а) принцип последовательности;
  - б) принцип вежливости;
  - в) принцип предпочитаемой структуры;
  - г) принцип кооперации.
3. Неоппозиционность, отказ от конфликтной ситуации предполагает:
  - а) максима симпатии;
  - б) максима скромности;
  - в) максима одобрения;
  - г) максима согласия.

### **Тема: Культура письменного делового общения**

**4 часа**

**Занятия 6, 7**

### ***План***

1. Интернациональные и специфические черты русской письменной официально-деловой речи.

2. Требования к оформлению документов. Основные реквизиты.

### ***Практические задания***

Выполните задания:

№№ 166-175 (Введенская, Л.А. Русский язык и культура речи : учеб. пособие для вузов / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. – Ростов-на-Дону, 2004. – С. 488–491).

### ***Темы докладов и рефератов***

1. История русского делового письма.
2. Типология служебных документов.
3. Документационное обеспечение делового общения.
4. Официально-деловой стиль: экстралингвистические и лингвистические признаки.
5. Деловые письма и их композиционные особенности.

### ***Вопросы к самостоятельной работе***

1. Дайте определение понятия «культура официальной переписки».
2. Какие требования предъявляются к составу и оформлению реквизитов документов?
3. Назовите основные типы служебных документов, деловых писем. Охарактеризуйте их.
4. Какие аспекты содержания документа могут быть переданы с помощью стандартных языковых моделей? Приведите примеры.
5. Как проявляются правила этикета в практике делового письма?

### ***Тесты***

1. Особенности официально-деловой документации являются:
  - а) логичность;
  - б) лаконичность;
  - в) яркость;
  - г) экспрессивность.
2. Деловое письмо должно включать следующие части:
  - а) реквизиты отправителя, реквизиты адресата, резолюцию руководителя, заголовочную часть, текст письма;

б) герб РФ, реквизиты адресата, резолюцию руководителя, текст письма, подписи составителей;

в) реквизиты отправителя и получателя, резолюцию руководителя, заголовочную часть, подписи составителей;

г) реквизиты адресанта и адресата, резолюцию руководителя, заголовочную часть, текст письма, подписи составителя.

3. По срокам исполнения **не** выделяют документы:

а) срочные;

б) конфиденциальные;

в) второстепенные;

г) периодические.

### **Тема: Основные жанры устного делового общения**

**4 часа**

**Занятия 8, 9**

#### ***План***

1. Деловая беседа как жанр устного делового общения: особенности, порядок проведения.

2. Виды деловых бесед.

3. Переговоры как жанр устного делового общения: модель процесса переговоров, формальная и содержательная стороны переговоров, типы решений, принимаемых участниками переговоров.

4. Совещание как жанр устного делового общения: особенности, виды, подготовка.

5. Телефонный разговор как жанр делового общения: особенности, композиция, требования.

6. Интервью как жанр устного делового общения: особенности, правила интервьюируемого.

#### ***Практические задания***

Выполните задания:

- №№ 113-116 (Введенская, Л. А. Русский язык и культура речи: Учебник / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. – Ростов н/Д, 2008. – С. 459–460);

- №№ 1-9 (Русский язык и культура речи: учеб. для технических вузов / под ред. В. И. Максимова, А. В. Голубевой. – М., 2008. – С. 343–349).

### ***Темы докладов и рефератов***

1. Собеседование при приеме на работу как речевой жанр.
2. Телефонный разговор в современном бизнесе.
3. Речевой этикет в деловом общении.
4. Национальные особенности устного делового общения.

### ***Вопросы к самостоятельной работе***

1. Перечислите основные жанры устного делового общения в порядке уменьшения регламентированности. Ответ обоснуйте.
2. Назовите и охарактеризуйте стратегические установки ведения переговоров.
3. Перечислите обязанности руководителя совещания и обязанности участников.

### ***Тесты***

1. Беседы, в ходе которых обсуждается технология выполнения задания, анализируются результаты:
  - а) дисциплинарные;
  - б) организационные;
  - в) беседы с посетителями;
  - г) творческие.
2. Главное в переговорах:
  - а) получить как можно больше информации;
  - б) утвердить собственную позицию;
  - в) произвести благоприятное впечатление для дальнейшего сотрудничества;
  - г) удовлетворить взаимные интересы.
3. «Нетелефонный» деловой разговор – это разговор:
  - а) связанный с обсуждением приказов и распоряжений;
  - б) во время обеденного перерыва;
  - в) с лицом, контакты с которым не приветствуются начальством;
  - г) продолжительность которого превышает 3 минуты.

### ***Проверочная работа***

*Задание. Проведите деловую игру «Собеседование при приеме на работу». Разыграйте ситуацию: вы – начальник отдела. У вас в*

*отделе есть вакантное место. Вам необходимо побеседовать с 3-4 претендентами на это место. Они пришли по объявлению.*

- а) причина поиска работы;
- б) мнение претендента о его сильных и слабых сторонах;
- в) представление претендента о необходимых качествах начальника;
- г) профессиональные качества претендента;
- д) планы претендента, связанные с его будущей работой и зарплатой.

### **Тема: Основы ораторского мастерства**

**4 часа**

**Занятия 10, 11**

#### ***План***

1. Особенности публичной речи.
2. Понятия «ораторское искусство», «риторика», «красноречие», «демагогия».
3. Риторический канон.
4. Риторический идеал.
5. Роды красноречия.

#### ***Практические задания***

№№ 8-12 (Стернин, И. А. Практическая риторика / И. А. Стернин. – Москва, 2006. – С. 86-91).

#### ***Темы докладов и рефератов***

1. История риторики.
2. Красноречие и пропаганда.
3. Красноречие и реклама.
4. Риторика и логика.
5. Понятие «оратор».
6. Виды аудитории.
7. Подготовка к публичному выступлению.
8. Работа над речевой формой выступления.

#### ***Вопросы к самостоятельной работе***

1. Раскройте содержание понятия «ораторское искусство».

2. Перечислите и охарактеризуйте особенности публичной речи.
3. Назовите основные особенности ораторского искусства как социального явления.
4. Расскажите об основных факторах, влияющих на установление контакта между оратором и аудиторией.
5. В чем отличие русского риторического идеала от западного?
6. Какие роды красноречия наиболее актуальны для делового общения?

### ***Тесты***

1. Родом красноречия **не** является:
  - а) социально-политическое;
  - б) социально-бытовое;
  - в) официально-деловое;
  - г) богословско-церковное.
2. Наиболее настроена на восприятие ораторской речи аудитория, имеющая:
  - а) мотивы интеллектуально-познавательного плана;
  - б) мотивы эмоционально-эстетического плана;
  - в) мотивы развлекательного плана;
  - г) мотивы морального плана.
3. Недостатком композиции ораторской речи **не** является:
  - а) перегрузка теоретическими рассуждениями;
  - б) шаблонное, трафаретное изложение материала;
  - в) обилие затронутых вопросов и проблем;
  - г) логическая последовательность в подаче материала.

### **Тема: Аргументация**

**4 часа**

**Занятия 12, 13**

### ***План***

1. Доказательность и убедительность речи.
2. Структура аргументации: тезис, аргументы, демонстрация
3. Виды аргументации.
4. Виды доводов: сильные и слабые, логические и психологические доводы.



### **Практические задания**

Выполните задания:

*1. Прочитайте одно из писем Дмитрия Сергеевича Лихачева «О добром и прекрасном». Выделите тезис речи. Определите, какие логические и психологические аргументы использовал автор. Обратите внимание на последовательность и связь аргументов. Есть ли здесь какая-либо закономерность?*

### **Как говорить?**

Неряшливость в одежде – это прежде всего неуважение к окружающим вас людям, да и неуважение к самому себе. Дело не в том, чтобы быть одетым щегольски. В щегольской одежде есть, может быть, преувеличенное представление о собственной элегантности, и по большей части щеголь стоит на грани смешного. Надо быть одетым чисто и опрятно, в том стиле, который больше всего вам идет и в зависимости от возраста. Спортивная одежда не сделает старика спортсменом, если он не занимается спортом. «Профессорская» шляпа и черный строгий костюм невозможны на пляже или в лесу за сбором грибов.

А как расценивать отношение к языку, которым мы говорим? Язык в еще большей мере, чем одежда, свидетельствует о вкусе человека, о его отношении к окружающему миру, к самому себе.

Есть разного рода неряшливости в языке человека.

Если человек родился и живет вдали от города и говорит на своем диалекте, в этом никакой неряшливости нет. Не знаю, как другим, но мне эти местные диалекты, если они строго выдержаны, нравятся. Нравятся их напевность, нравятся местные слова, местные выражения. Диалекты часто бывают неиссякаемым источником обогащения русского литературного языка. Как-то в беседе со мной писатель Федор Александрович Абрамов сказал: с русского Севера вывозили гранит для строительства Петербурга и вывозили слово: слово в каменных блоках былин, причитаний, лирических песен... «Исправить» язык былин – перевести его на нормы русского литературного языка – это попросту испортить былины.

Иное дело, если человек долго живет в городе, знает нормы литературного языка, а сохраняет формы и слова своей деревни. Это может быть оттого, что он считает их красивыми и гордится ими. Это меня не коробит. Пусть он и окает, и сохраняет свою привычную напевность. В этом я вижу гордость своей родиной – своим селом. Это не плохо, и человека это не унижает. Это так же красиво, как за-

бытая сейчас косоворотка, но только на человеке, который ее носил с детства, привык к ней. Если же он надел ее, чтобы покрасоваться в ней, показать, что он «истинно деревенский», – то это и смешно, и цинично: «Глядите, каков я: плевать я хотел на то, что живу в городе. Хочу быть непохожим на всех вас!»

Бравирование грубостью в языке, как и бравирование грубостью в манерах, неряшеством в одежде, – распространеннейшее явление, и оно в основном свидетельствует о психологической незащищенности человека, о его слабости, а вовсе не о силе. Говорящий стремится грубой шуткой, резким выражением, иронией, циничностью подавить в себе чувство страха, боязни, иногда просто опасения. Грубыми прозвищами учителей именно слабые волей ученики хотят показать, что они их не боятся. Это происходит полусознательно. Я уж не говорю о том, что это признак невоспитанности, неинтеллигентности, а иногда и жестокости. Но та же самая подоплека лежит в основе любых грубых, циничных, бесшабашно иронических выражений по отношению к тем явлениям повседневной жизни, которые чем-либо травмируют говорящего. Этим грубо говорящие люди как бы хотят показать, что они выше тех явлений, которых на самом деле они боятся. В основе любых жаргонных, циничных выражений и ругани лежит слабость. «Плюющиеся словами» люди потому и демонстрируют свое презрение к травмирующим их явлениям в жизни, что они их беспокоят, мучат, волнуют, что они чувствуют себя слабыми, не защищенными против них.

По-настоящему сильный и здоровый, уравновешенный человек не будет без нужды говорить громко, не будет ругаться и употреблять жаргонных слов. Ведь он уверен, что его слово и так весомо.

Наш язык – это важнейшая часть нашего общего поведения в жизни. И по тому, как человек говорит, мы сразу и легко можем судить о том, с кем мы имеем дело: мы можем определить степень интеллигентности человека, степень его психологической уравновешенности, степень его возможной «закомплексованности» (есть такое печальное явление в психологии некоторых слабых людей, но объяснять его сейчас я не имею возможности – это большой и особый вопрос).

Учиться хорошей, спокойной, интеллигентной речи надо долго и внимательно – прислушиваясь, запоминая, замечая, читая и изучая. Но хоть и трудно – это надо, надо. Наша речь – важнейшая часть не только нашего поведения (как я уже сказал), но и нашей личности,

нашей души, ума, нашей способности не поддаваться влияниям среды, если она «затягивает».

*2. Ознакомьтесь с фрагментом из выступления Андрея Дмитриевича Сахарова на форуме «За безъядерный мир, за выживание человечества», состоявшегося 14–16 февраля 1987 года в г. Москве. Какие стороны этой речи вам представляются наиболее удачными? К каким аргументам прибегает оратор? Определите их характер? Есть ли в речи А. Д. Сахарова коммуникативные ошибки?*

«Ядерное оружие разделяет человечество, угрожает ему. Но есть мирное использование ядерной энергии, которое должно способствовать объединению человечества. Разрешите мне сказать несколько слов по этой теме, связанной с основной целью форума.

В эти дни в выступлениях участников много раз упоминалась катастрофа в Чернобыле, явившаяся примером трагического взаимодействия несовершенства техники и человеческих ошибок.

Нельзя тем не менее переносить на мирное использование ядерной энергии то неприятие, которое люди вправе иметь к ее военным применениям. Человечество не может обойтись без ядерной энергетики. Мы обязаны поэтому найти такое решение проблемы безопасности, которое полностью исключило бы возможность повторения чего-либо подобного чернобыльской катастрофе в результате ошибок, нарушения инструкций, конструктивных дефектов и технических неполадок.

Такое кардинальное решение – размещение ядерных реакторов под землей на глубине, исключающей выделение радиоактивных продуктов в атмосферу при любой мыслимой аварии. При этом будет также обеспечена ядерная безопасность в случае войны, ведущейся без использования ядерного оружия. Особенно существенно иметь полную безопасность для теплофикационных станций, располагаемых вблизи больших городов. Идея подземного расположения ядерных реакторов не нова, против нее выдвигаются соображения экономического характера. На самом деле с использованием современной землеройной техники цена будет, как я убежден, приемлемой. Жалеть же деньги на предотвращение радиационных катастроф нельзя. Я считаю, что мировая общественность, обеспокоенная возможными последствиями мирного использования ядерной энергии, должна сосредоточить свои усилия не на попытках вовсе запретить ядерную энергетику, а на требовании обеспечить ее полную безопасность».

3. *Определите, какие логические ошибки допущены в приведенных ниже примерах.*

1. – Велосипед – самый дешевый вид транспорта.

– Что вы, велосипеды очень подорожали!

2. Девочка:

– Я так рада, что не люблю спаржу.

Подруга:

– Отчего же, милая.

Девочка:

– Потому что, если бы я ее любила, мне пришлось бы ее есть, а я ее не выношу.

(Л. Кэрролл. Алиса в Зазеркалье)

3. Все мои друзья и знакомые поддерживают демократов. Значит, каждый уважающий себя человек должен придерживаться такого же мнения.

4. Общие результаты выборов сфальсифицированы, потому что на трех избирательных участках рядом с моим домом обнаружены нарушения процедуры голосования.

### ***Темы докладов и рефератов***

1. Правила аргументации и законы логики.
2. Помехи восприятию аргументации.
3. Ошибки в аргументации.

### ***Вопросы к самостоятельной работе***

1. Когда публичная речь оказывается доказательной, а когда убедительной?
2. Соотнесите виды аргументации с особенностями аудитории.
3. Какие доводы считаются сильными, а какие слабыми?
4. Назовите типичные ошибки в аргументации.

### ***Тесты***

1. Аргументация, в процессе которой выступающий излагает и обосновывает различные точки зрения, называется:
  - а) нисходящая;
  - б) восходящая;
  - в) односторонняя;
  - г) двусторонняя.
2. Довод, с которым оппонент вынужден согласиться без уточне-

ний, называется:

- а) сильным;
  - б) слабым;
  - в) психологическим;
  - г) статистическим.
3. К логическим доводам относятся:
- а) ранее доказанные законы науки;
  - б) довод к чувству собственного достоинства;
  - в) аксиомы и постулаты;
  - г) обращение к товарищеским чувствам.

**Тема: Виды публичных речей  
в зависимости от целевой установки**

**4 часа**

**Занятия 14, 15**

***План***

1. Информационная речь.
2. Воодушевляющая (протокольно-этикетная) речь.
3. Убеждающая (агитационная) речь.
4. Развлекательная речь.

***Практические задания***

Выполните задание:

1. *Прочитайте приведенные ниже фрагменты текстов. Определите, к какому роду и виду красноречия они относятся, докажете свое мнение. Какие изобразительно-выразительные средства и приемы привлечения внимания использованы в каждом тексте?*

1) ***Атака***

Береги пулю на три дня, а иногда и на целую кампанию, когда негде взять. Стреляй редко, да метко, штыком коли крепко. Пуля обмишулится, а штык не обмишулится. Пуля – дура, а штык – молодец! Коли один раз! Бросай басурмана со штыка! – мертв на штыке, царапает саблей шею. Сабля на шею – отскокни шаг, ударь опять! Коли другого, коли третьего! Богатырь заколет полдюжины, а я видал и больше. Береги пулю в дуле! Трое наскочат – первого заколи, второго застрели, третьему штыком карачун! В атаке не задерживай! Для пальбы стреляй сильно в мишень. На человека пуль двадцать, купи

свинца из экономии, немного стоит. Мы стреляем цельно. У нас пропадает тридцатая пуля, а в полевой и полковой артиллерии, разве меньше десятого заряда. Фитиль на картечь! – Бросься на картечь! – Летит сверх головы. Пушки твои, люди твои! Вали на месте! Гони, коли! Остальным давай пощаду. Грех напрасно убивать, они такие же люди. Умирай за Дом богородицы, за матушку, за пресветлейший дом! – Церковь бога молит. Кто остался жив, тому честь и слава! (А. Суворов. Наука побеждать. 1806 г.).

2) Я так настоятельно возвращаюсь к этому вопросу потому, что принципиальная сторона законопроекта является осью нашей внутренней политики, потому что наше экономическое возрождение мы строим на наличии покупательной способности у крепкого достаточного класса на низах, потому что на наличии этого элемента зиждутся и наши законопроекты об улучшении, упорядочении местной земской жизни, потому, наконец, что уравнивание прав крестьянства с остальными сословиями России должно быть не словом, а должно стать фактом (П. А. Столыпин “О праве крестьян выходить из общины”. 1910 г.).

3) Очень важно иметь в виду, что слушатели не отделяют в процессе выступления сведения, которые сообщает оратор, от личности самого оратора. Все, что он говорит, напрямую связывается с его личностью. <...>

В ораторе аудитория хочет прежде всего видеть личность, индивидуальность, непохожесть на других. Она хочет знать, в чем отличительные черты очередного оратора, какую позицию он занимает, можно ли ему доверять.

Вместе с тем, любая аудитория видит и запоминает личность оратора упрощенно, подводя ее под некоторые стереотипные схемы, представления, роли: безнадёжный теоретик, чистый практик, молодкосос, старичок, моралист, бюрократ или чиновник, умница, весельчак и балагур и т. д. Необходимо заботиться, чтобы ваш имидж был благоприятным и чтобы вы были восприняты именно так, как вы хотите себя подать. (И. А. Стернин. Практическая риторика. Восприятие оратора аудиторией. 1993г.)

4) Во всех отношениях от молодой девушки гораздо более требуют, чем от молодого человека. Гораздо внимательнее следят за

нею, за каждым ее словом, каждым движением, — каждое действие ее судится и взвешивается. Молодому человеку извинят нечаянно вырвавшееся слово, несовместимое с понятием о хорошем тоне; девушке же — никогда!

Пускай она старается употреблять выработанный разговорный язык, избегает неприятных оборотов, грубых, простонародных слов и выражений даже в кругу своих близких родственников, чтобы действительно прекрасный язык вошел в ее привычку. Все в молодой девушке должно дышать естественностью: всякая натянутость в обращении, вычурность выражений производят впечатление заученного и вызывают у действительно образованных людей только сожаление, симпатию же — никогда.

Вообще, молодые дамы должны быть очень осторожны в разговорах. <...> В особенности молодая дама не смеет до такой степени увлечься, чтобы говорить дурно об отсутствующих. Вильгельм Миллер проводит меткую параллель между комом снега и злым словом — оба растут по мере того, как катятся. За ворота кинешь горсть, а у дома соседа окажется гора! (Сборник правил и советов на все случаи жизни общественной и семейной. Молодые люди. 1881 г.)

5) Излишне говорить о том, что виновность подсудимых, не смотря на то, что двое из них обвиняются в одинаковом преступлении, весьма различна. Дело Александра Штрама представляется, помимо своего кровавого характера, еще и грубым и коварным нарушением доверия. Убийство сонного человека для похищения его средств, чтобы самому в полном расцвете сил вести бездельную жизнь, убийство, не сопровождаемое никакими проявлениями раскаяния и гнездившееся в мыслях подсудимого издавна, не может найти себе ни извинения, ни объяснения в житейской обстановке Александра Штрама. Точно так же и в обстановке Скрыжакова трудно усмотреть такие смягчающие обстоятельства, которые позволили бы видеть в его похождениях со Штрамом после убийства что-либо иное, кроме чуждого всяких колебаний содействия к пользованию тем, что так ужасно и, вместе с тем, так легко досталось товарищу по кутежу и по преступлению. Но иначе надо, по моему мнению, отнести к Елизавете Штрам. Невольная свидетельница злодеяния своего сына, забитая нуждою и жизнью, она сделалась укрывательницей его действий потому, что не могла найти в себе силы изобличить его... Трепещущие, бессильные руки матери вынуждены были скрывать следы

преступления сына потому, что сердце матери по праву, данному ему природой, укрывало самого преступника. Поэтому вы, господа присяжные, поступите не только милостиво, но и справедливо, если скажете, что она заслуживает снисхождения... (А. Ф. Кони. Дело об убийстве Филиппа Штрама. 1871 г.)

б) Возвысь свой ум и обрати его к началу пути твоего, от чрева матери твоей, вспомни годы и месяцы, дни и часы, и минуты – какие добрые дела успел совершить ты? Укрепи себя смирением и кротостью, чтобы не рассыпал враг добродетели твои и не лишил бы тебя царского чертога! А если же ты злое и пагубное для души творил – кайся, исповедуйся, плачь и рыдай: в один день по блуду согрешил ты, в другой – злопамятством, в третий – пьянством и обжорством, потом еще и подмигиванием и еще – клеветой и осуждением, и оболганием, и роптанием, и укорами. И сколько дней еще проживешь, – все прилагаешь к старым грехам новые грехи.

Больше всего позаботься о том, чтобы избегать греха. Возьми себе за правило: заставь себя не согрешить ни в чем один только день; вытерпев первый, и другой прибавь к нему, потом третий, и мало-помалу обычным это станет не грешить и, уклоняясь, бежать от греха, как убегают от змеи (Митрополит Московский Даниил. Наказ-поучение. XVI в.)

### ***Темы докладов и рефератов***

1. Средства выразительности публичной речи.
2. Жанр рекламного выступления.
3. Похвальное слово (эпидейктическая речь).

### ***Вопросы к самостоятельной работе***

1. Перечислите требования к информационной речи.
2. Укажите особенности подготовки и произнесения воодушевляющей (протокольно-этикетной) речи.
3. Охарактеризуйте разновидности убеждающей речи.
4. Перечислите жанры развлекательной речи.
5. Какой вид речи предполагает наиболее высокий уровень ораторского мастерства?

### ***Тесты***



1. Соблюсти этикет, создать эмоциональный настрой, подчеркнуть значимость события – цель следующего вида ораторской речи:

- а) информационной;
- б) развлекательной;
- в) воодушевляющей;
- г) убеждающей.

2. Склонить аудиторию к своей точке зрения, призвать к каким-нибудь действиям – цель следующего вида ораторской речи:

- а) информационной;
- б) агитационной;
- в) воодушевляющей;
- г) развлекательной.

3. Троп, содержащий непомерное преувеличение свойств изображаемого предмета:

- а) метонимия;
- б) гипербола;
- в) литота;
- г) олицетворение.

### **Проверочная работа**

*Задание. Подготовьте приветственную (воодушевляющую) речь (3–4 мин). Выберите событие, которому будет посвящена ваша речь (юбилей лица, организации; встреча делегации; вручение награды; открытие памятника; мемориальной доски; начало работы съезда, конференции, симпозиума; памятная дата и т.п.). Определите аудиторию, для которой предназначена ваша речь. Так как главная задача приветственной речи – создать приподнятое, праздничное настроение, вдохновить, воодушевить слушателей, обратите внимание на эмоциональность вашей речи, используйте в ней средства речевой выразительности.*

#### *Материал к заданию*

#### **I. Структура приветственной речи**

- 1. Обращение. Слова приветствия.
- 2. Краткая характеристика события.
- 3. Успехи и достижения, перспективы.
- 4. Пожелания.

#### **II. Схема оценки приветственной речи**

- 1. Тема и цель

Соответствуют ли событию?

Подходят ли аудитории?

## 2. Вступление

Оригинально?

Создает ли определенный эмоциональный настрой?

## 3. Главная часть

Конкретно ли содержание?

Яркие ли примеры?

Выразительны ли речевые средства?

Достигнута ли цель?

## 4. Заключение

Ярко?

Вдохновило ли слушателей?

## 5. Произнесение

Произнесена ли речь с воодушевлением?

Правильна ли поза?

Уместны ли жесты, мимика?

Удачен ли темп речи?

Есть ли речевые ошибки?

## 6. Советы выступающему

### **III. Памятка**

Не пытайтесь сесть и приготовить речь за тридцать минут. Нельзя испечь речь по заказу, как пирог. Речь должна вызреть. Выберите тему в начале недели, обдумайте ее в свободное время, вынашивайте ее, не забывая о ней ни днем, ни ночью. Обсуждайте ее с друзьями. Делайте ее предметом бесед. Задавайте самому себе всевозможные вопросы на данную тему. Записывайте на клочках бумаги все мысли и примеры, которые приходят вам в голову, и продолжайте искать. Идеи, соображения, примеры будут приходить к вам в самое разное время – когда вы принимаете ванну, едете в центр города, когда вы ждете, чтобы вам подали обед. Таков был метод Линкольна. Этим методом пользовались почти все ораторы, имевшие успех (*Карнеги Д.*).

### **Тема: Искусство спора**

**4 часа**

**Занятия 16, 17**

### ***План***

1. Понятие «спор» и его синонимы.

2. Классификация споров.
3. Основные правила ведения спора.
4. Спор и конфликт.
5. Конфликты в деловом общении.

### ***Практические задания***

Выполните задание:

*Представьте, что в ближайшее время вам предстоит стать участником спора. Распределите приводимые ниже речевые формулы по колонкам.*

Речевые формулы, провоцирующие конфликт, его разжигание	Речевые формулы, способствующие преодолению конфликта, выходу из него

- Я абсолютно убежден в том, что...
- Попробуем вместе с вами разобраться...
- По-моему, вы просто некомпетентный человек.
- Возможно вы, как и я, были введены в заблуждение...
- Только осёл может не понимать этой очевидной истины.
- Правильно ли я вас понял?
- Мне безразлично, слушаете вы меня или находитесь в своих мыслях.
- Вы сильно ошибаетесь, и вам сейчас это докажу.
- Хотя я и убежден в своей правоте, но считаю, что может быть и иная точка зрения.
- С вами спорить – что плевать против ветра.
- Вы и сами способны прийти к верному решению.
- Ну, убедились в своей ошибке...
- Надеюсь, что с этим мы можем согласиться...
- Да это и ребенку понятно!
- Согласны ли вы с тем, что...
- Вы должны это признать.
- Предлагаю спокойно во всем разобраться.

### ***Темы докладов и рефератов***

1. История искусства спора.
2. Ошибки и уловки в споре.
3. Полемические приемы.
4. Искусство отвечать на вопросы.

5. Публичные дискуссии и современное общество.
6. Дебаты: спор или обсуждение?
7. Профилактика конфликта.

### ***Вопросы к самостоятельной работе***

1. Какие виды спора можно признать продуктивными, а какие нет? Является ли полемика продуктивным видом спора?
2. Каких правил должны придерживаться участники спора?
3. Перечислите позволительные и запрещенные приемы в споре, приведите примеры.
4. Расскажите о конструктивных и неконструктивных конфликтах.
5. Каковы объективные причины возникновения деловых конфликтов?

### ***Тесты***

1. Полемика отличается от дискуссии:
  - а) наличием ведущего;
  - б) наличием зрителей;
  - в) целью спора;
  - г) наличием проблемы.

1. К запрещающим стратегиям ведения полемики относится:
  - а) стратегия дискредитации личности собеседника;
  - б) стратегия дискредитации точки зрения собеседника;
  - в) стратегия нападения на доказательства собеседника;
  - г) стратегия самозащиты от нападения собеседника.

2. Вопросы, отличающиеся большой прямолинейностью, обладающие сильным воздействием, иногда содержащие уловку:
  - а) зеркальные;
  - б) закрытые;
  - в) наводящие;
  - г) жестко направляющие.

### ***Проверочная работа***

*Задание. Подготовьтесь к дискуссии на одну из предложенных тем или сформулируйте тему на основе приведенных высказываний известных людей (студенты могут предложить свою тему для дис-*

куссии).

1. В современном обществе речевая культура пришла в упадок.
2. Приносят ли деньги счастье?
3. Речевые умения играют важную роль в профессиональной деятельности.
4. Должно ли образование быть платным?
5. Внешний вид – залог успеха.
6. Надо ли платить детям за хорошие отметки и хорошее поведение?
7. «Наука всегда оказывается не права. Она никогда не решает вопроса, не поставив десятка новых» (Бернард Шоу).
8. «Живой, деятельный человек всегда найдет себе поле деятельности там, где ленивый мечтатель увидит лишь скуку» (академик А. И. Берг).
9. «Наша молодежь любит роскошь, она дурно воспитана, она насмехается над начальством и нисколько не уважает стариков» (Сократ, 470–399 гг. до н. э.).
10. «Если жить только для себя, своими мелкими заботами о собственном благополучии, то от прожитого не останется и следа. Если же жить для других, то другие сэкономят то, чему служил, чему отдавал СИЛЫ» (Д. С. Лихачев).

#### **4. Примерные вопросы к зачету по курсу «Русский язык и деловое общение»**

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Функции и стороны общения.
3. Специфические особенности делового общения.
4. Эффективность и «затратность» общения. Коммуникативное равновесие.
5. Условия эффективного речевого общения.
6. Коммуникативные барьеры.
7. Понятие «речевая деятельность».
8. Процессы речевой деятельности с точки зрения субъекта и адресата.
9. Основные единицы речевого общения.
10. Организация вербального взаимодействия (принципы речевого общения).

11. Интернациональные и специфические черты русской письменной официально-деловой речи.
12. Требования к оформлению документов. Основные реквизиты.
13. Деловая беседа как жанр устного делового общения. Виды деловых бесед.
14. Переговоры как жанр устного делового общения.
15. Совещание как жанр устного делового общения.
16. Телефонный разговор как жанр делового общения.
17. Интервью как жанр делового общения.
18. Особенности публичной речи.
19. Понятия «ораторское искусство», «риторика», «красноречие», «демагогия». Риторический канон. Риторический идеал.
20. Роды красноречия.
21. Доказательность и убедительность речи.
22. Структура аргументации: тезис, аргументы, демонстрация
23. Виды аргументации.
24. Виды доводов: сильные и слабые, логические и психологические доводы.
25. Информационная речь.
26. Воодушевляющая (протокольно-этикетная) речь.
27. Убеждающая (агитационная) речь.
28. Развлекательная речь.
29. Понятие «спор» и его синонимы: полемика, дискуссия, диспут, дебаты.
30. Классификация споров.
31. Основные правила ведения спора.
32. Конфликты в деловом общении.