



# АРГУМЕНТАЦИЯ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Работу выполнили:

Дмитриева Екатерина, Валуева Агата, Санжиев Баир,  
Райлян Лилиан, Гогуга Теймураз

# Технология делового общения

Пять тезисов коммуникации философа и лингвиста Пола Ватцлавика:

- - не общаться нельзя;
- - каждый коммуникативный процесс включает в себя содержательный аспект и аспект отношений;
- - не всегда межличностная коммуникация имеет причину (причинную связь);
- - существует цифровая (слова и предложения) и аналоговая (отношения) СВЯЗЬ;
- - процесс межличностной коммуникации может быть симметричным или комплементарным, в зависимости от того, на чем основаны отношения между партнерами – на равноправии и сходстве или на неравенстве и отличиях.

# Технология делового общения



# Технология делового общения

## Окно Джохари

Я знаю о себе

Я не знаю о себе

Другие знают обо мне

1. «Открытая» зона

3. «Слепая» зона

Другие не знают обо мне

2. «Скрытая» зона»

4. «Черный» ящик

# Технология делового общения

Для увеличения открытости делового общения (в той степени, в какой это способствует повышению эффективности коммуникации) рекомендуются следующие правила:

- 1. Сообщать информацию о чем-то личном.
- 2. Содействовать обратной связи и воспринимать ее.
- 3. Принимать во внимание других и воспринимать свой образ «Я».
- 4. Осознавать пределы своей открытости.

# Виды и формы делового общения. Вопросно-ответные техники.

**Деловое общение** – это процесс речевого взаимодействия, в ходе которого происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, целью которого является достижение определенного результата, решение конкретной проблемы.

# Виды и формы делового общения.

## Вопросно-ответные техники.

Виды делового общения:

- **Официальное** – наличие протокола, правил и норм, регулирующих взаимодействие сторон, а также использование строгого, документального делового языка.
- **Неофициальное** (неформальное) -- расширение круга обсуждаемых вопросов, достижение большего взаимопонимания между партнерами.
- Различают **непосредственное** (лицом к лицу) и **опосредованное** (через средства массовой информации, через Интернет) деловое общение.

*Специфическими средствами делового общения является **устная и письменная аргументация.***

# Виды и формы делового общения.

## Вопросно-ответные техники.

### Формы делового общения:

- **Деловая беседа** – общение между собеседниками, имеющими необходимые полномочия для установления деловых отношений. Задача деловой беседы – убедить партнера принять конкретные предложения;
- **Деловые переговоры** – основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон;
- **Деловые совещания** – способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов (съезды, конференции, симпозиумы, собрания, заседания, семинары);
- **Публичные выступления** – изложение выступающим своей точки зрения, передача важной информации в ходе общения с широкой аудиторией.

# Виды вопросов в деловом общении.

## Виды вопросов в деловом общении:

- По своей синтаксической структуре вопросы делятся на три класса: *общие, альтернативные и специальные, или частные*, а по характеру ответа вопросы делятся на *закрытые, полузакрытые и открытые*.
- 1. **Общие, или закрытые («ли-вопросы»)** вопросы – вопросы, предполагающие ограниченное число ответов.
- 2. **Альтернативные, или полузакрытые** вопросы - ответ предполагает выбор одной из указанных альтернатив. В то же время полузакрытые вопросы допускают и свободный ответ адресата, хотя в этом есть определенная некорректность по отношению к спрашивающему
- 3. **Специальные (частные), или открытые** вопросы. Вопросы, содержащие вопросительную компоненту - *кто, где, когда, в каком городе и т.п.* По характеру вопросительного местоимения их также называют «*кто-вопросами*», «*как-вопросами*», «*почему-вопросами*» и т.п.

# Виды ответов в деловом общении.

## Виды ответов в деловом общении:

- В соответствии с базисным требованием вопросно-ответного соответствия: смысловое содержание каждого вопроса предполагает некое множество *допустимых ответов*.
- 1. **Прямые и не прямые ответы.** Определение прямого ответа совпадает с определением ответа как такового (т.е. это высказывание, сообщающее спрашивающему именно то, что он хотел узнать).
- 2. **Полные и неполные ответы.** Прямой ответ может быть полным и неполным. («Кого Маша пригласила на вечеринку?» - «Она пригласила Сашу»; если приглашены были также Петя и Вася, ответ будет прямым, но не полным).
- 3. **Информативные и неинформативные** ответы. Ответ может быть неинформативным для спрашивающего, если интересующий его объект (то, о чем спрашивается) назван выражением, значение которого ему (или вообще никому) неизвестно.

# Критерии правильности вопросов – ответов

- **Ясность и четкость** выражения: должны быть четко определены значение и смысл используемых выражений.
- **Непротиворечивость**: отсутствие логических противоречий в поставленных вопросах и данных ответах.
- **Информативность**: вопросы и ответы должны содержать столько информации, сколько необходимо, не должно быть тавтологий.
- Должно соблюдаться **требование вопросно-ответного соответствия**: содержание ответа вытекает из содержания вопроса.
- Вопросы (и ответы) не должны быть **бессмысленными**.

# Дополнительные критерии правильности вопроса

1. Вопрос, основанный на ложных пресуппозициях, является некорректным. Пресуппозиции (предпосылки) вопроса должны быть истинными суждениями.
2. Критерий уместности: вопрос не должен выходить за рамки прагматически очерченной ситуации, нарушать нормы коммуникации, общения («расширительный вопрос»).

# Дополнительные критерии правильности ответа

1. Релевантность: ответ должен соответствовать ответу, исходить из тех же самых пресуппозиций.
2. Ответ не должен быть избыточным, т.е. давать больше информации, чем требовалось вопросом.

# Вопросно-ответные техники как метод управления ситуацией общения

**Тактика «вы-подхода»** - поставить себя на место собеседника. Заменить «я-подход» на «вы-подход», подчеркивая этим ваше уважение к мнению оппонента. Для этого перестроить речевое общение, заменив «я» на «вы»: вместо «Я так считаю» (утверждение) поставить вопрос: «А как вы считаете? Вы с этим согласны?»; вместо «Я предлагаю» поинтересоваться сначала мнением оппонента: «А что вы предлагаете?» и т.п.

- **Метод снятия напряжения** – теплые слова, шутка в начале встречи, способствуют разрядке первоначальной напряженности и созданию более благоприятной для контактов атмосферы.
- **Метод «зацепки»** – использование личных ассоциаций партнера, например, связанных с какой-то вещью (обратить внимание на картину на стене, фотографию на столе, расспросить о них), задать вопросы, показывающие ваш интерес к партнеру как к человеку, то, что называется «разговорить» его.

# Вопросно-ответные техники как метод управления ситуацией общения

Тактика чередования закрытых и открытых вопросов.

- **Закрытые вопросы** эффективны, когда вам надо получить четкий и недвусмысленный ответ (да, нет) на ваше предложение или уточнить реальную поддержку («Так вы действительно с этим согласны?» С другой стороны, частое их использование создает напряженную атмосферу, постоянно отвечая «да-нет», собеседник начинает чувствовать себя как на допросе («был, не привлекался, не состоял»...)).
- **Открытые вопросы** более либеральны, они создают атмосферу творческого поиска, активизируют беседу, помогают получить новую полезную информацию. Но и в них есть обратная сторона – чрезмерное увлечение такими вопросами может увести далеко от обсуждаемой темы.

# Особенности публичной речи и письменной аргументации.

## Особенности современной публичной аргументации

- Существенной частью «искусства уговаривать» становятся словесные манипуляции, имитирующие процессы рационального убеждения.
- «Истинные факты» - имитация формы правильности сообщения (ложь под видом правды).
- Метод «большой лжи» - обратный метод, суть которого в создании ложной информационной структуры за счет переизбытка информации, в которую легко вплетается нужная мысль, идея, становящаяся в конечном счете, основной. Отождествление отдельных фактов с явлением в целом.
- «К позитивным ожиданиям» - аргументы, апеллирующие к позитивным ожиданиям людей (гарантиям, обещаниям).
- «К негативным ожиданиям» - аргументы, апеллирующие к чувству страха, неблагоприятным последствиям и т.п.
- «Подтасовка карт» - подгонка фактов под определенную точку зрения, концепцию.
- Создание мнимых образов (друзей, врагов).
- Рекламоподобная аргументация – представление «в лучшем свете» идей и образа некоторых общественных групп и дискредитация других, без разбора их позиций и точек зрения.
- Имитация наглядности – соединение рекламы с репортажем с места событий.
- Имитация критичности – имитация критических дискуссий (политические ТВ-шоу).
- Кража лозунгов – внесение в сложившиеся понятия нового, негативного содержания.

Довод «к цивилизованным странам» - использование неправомерной аналогии с другими странами при навязывании определенной идеи.

Особенности публичной речи и письменной аргументации.  
Особенности современной публичной аргументации.

### Техники убеждения:

На практике используются следующие «техники убеждения»:

- *Постоянный визуальный контакт: с собеседником, с аудиторией.  
Правильное использование невербальных средств общения:*
- *Простота и ясность изложения.*
- *Паузы в наиболее значимых местах*
- *Правильное противопоставление:*
- *Используйте только сильные, убедительные, легко различимые аргументы, от слабых лучше отказаться вовсе.*

# Особенности публичной речи и письменной аргументации.

## Особенности современной публичной аргументации.

Следующий ряд приемов словесного убеждения можно рассматривать как смесь «белой» и «черной» риторики, методов логического и психологического воздействия:

- Четкое выделение основных положений речи;
- Фокусировка основной идеи («миссии послания»), неоднократное ее повторение.
- «Предъявить» свою позицию, четко противопоставить ее позиции противника – если речь идет о публичном споре, дискуссии (разделение на «черное – белое»).
- Использование «аргумента к карману», указание на выгоду всех присутствующих (слушающих).

Особенности публичной речи и письменной аргументации.

Особенности современной публичной аргументации.

*Литературный язык – исторически сложившаяся система общеупотребительных единиц, которые прошли длительную культурную обработку и осмысление в текстах, а также в общении образованных носителей национального языка.*

- **Виды литературного языка:**

- Письменный

- Разговорный

**Письменный язык** – совокупность письменных стилей языка: художественную литературу, научную и учебную литературу, публицистику, официально-деловые тексты.

**Научный и официально-деловой** стили письменного языка являются наиболее нормативными стилями, максимально нацеленными на объективированное сообщение.

Особенности публичной речи и письменной аргументации.  
Особенности современной публичной аргументации.

### **Научная аргументация.**

Цель- описание предмета, явления, системы знаний.

Научный текст-описание результата научного исследования с присущими ему особенностями.

Создание научного текста разбивается на два этапа:

- исследовательский
- представление аргументации (изложение результатов и выводов).

# Особенности публичной речи и письменной аргументации. Особенности современной публичной аргументации.

*Основные требования к научному стилю речи:*

- Ясность
- Логичность
- сжатость изложения
- точность и объективность
- подчеркнутая неэмоциональность изложения
- отсутствие художественных средств выражения (образов, метафор, сравнений и т.п.); используемые выражения должны быть однозначными, избегающими возможности их двусмысленного толкования.

# Особенности публичной речи и письменной аргументации. Особенности современной публичной аргументации.

*Специальные приемы и средства организации текста:*

- четкое композиционное построение,
- логическая связность частей,
- усиленное акцентирование основных положений, выводов.

# Особенности публичной речи и письменной аргументации. Особенности современной публичной аргументации.

Жанры научной аргументации:

- Первичные - основные формы письменной аргументации в науке: монографии, диссертации, научные статьи.
- Вторичные-аннотации, рефераты, рецензии. Они создаются на основе уже имеющихся первичных текстов – статей, монографий, диссертаций – с целью их краткого описания (аннотация), развернутого описания и анализа (реферат), оценки значимости какого-либо текста или группы текстов (рецензия).

## Особенности письменной аргументации в деловом общении.

Официально-деловой стиль - характерная черта официально-деловых отношений. Деловая речь обслуживает сферу права, государственной и международной политики, деловых переговоров.

## Особенности письменной аргументации в деловом общении.

Язык делового общения делят в соответствии со сферами его применения на:

- 1) собственно официально-деловой, или иначе, канцелярский, язык;
- 2) юридический язык (язык законов и указов);
- 3) дипломатический язык.

# Особенности письменной аргументации в деловом общении.

Схема аргументации в деловой речи:

- осознание (пишущим) возникшей деловой ситуации.
- выбор жанра и формы делового документа (заявление, докладная записка, служебная записка, письмо – для служебных документов; закон, постановление, правило, решение, договор – для юридических документов; соглашение, коммюнике, обращение – для дипломатических документов).
- Определение содержательного наполнения документа.

# Особенности письменной аргументации в деловом общении.

Оценка аргументации:

- - все аргументы (основание пирамиды) взаимосвязаны;
- - ни один важный аргумент не упущен из виду;
- - каждый аргумент должен быть сформулирован как можно более кратко, без пустых утверждений;
- - схожие аргументы должны быть сгруппированы: утверждения в рамках одной группы должны взаимно исключать друг друга, а взятые вместе – исчерпывающе характеризовать предмет.

Особенности письменной аргументации в деловом общении.

*Определение проблемы – Структурирование процесса анализа –  
Проведение анализа (поиск решения) – Построение пирамиды  
рассуждений.*

*Проблема – это расхождение между желаниями и реальностью. Для ее решения необходимо определить причины расхождения и необходимые для его устранения меры.*