**Лекция 9. Искусство ведения переговоров. Коммуникативные неудачи**

**в деловом общении.**

**Переговоры** - частный случай общения людей. Для успешного ведения переговоров необходимо знать **правила эффективного общения**, которые можно свести к перечню максим, основанных на соблюдении принципа взаимной вежливости.

**Максима** - краткая формула, выражающая какое-либо моральное требование, логические или этические убеждения. Существует несколько видов максим.

• **Максима такта** (*Не нарушай границ личной сферы!*). Это максима деликатного отношения к личной сфере партнера. В идеале любой коммуникативный акт предусматривает соблюдение определенной дистанции между участниками. Не стоит затрагивать потенциально конфликтные, табуированные темы (частную жизнь, политические и религиозные взгляды).

• **Максима великодушия** (*Не затрудняй других!*). Это максима необременения собеседника. Деловое предложение надо сформулировать таким образом, чтобы его решение можно было при необходимости отложить. Не следует связывать партнера обещанием или клятвой, требованием дать немедленный ответ по причине особых финансовых или других объективных причин.

• **Максима одобрения** (*Не ругай других!*). Это максима позитивности в оценке других. Атмосфера, в которой происходит речевое взаимодействие, определяется не только позициями собеседников по отношению друг к другу, но и позицией каждого по отношению к действительности и тем, совпадают ли эти позиции. Если оценки партнеров (позитивные или негативные) не совпадают, это сильно затрудняет реализацию коммуникативной стратегии каждого участника ситуации общения.

• **Максима скромности** (*Отстраняй от себя похвалы*!). Одним из условий успешного развертывания коммуникативного акта является, по возможности, реалистичная и объективная самооценка. Слишком завышенные или заниженные самооценки могут отрицательно повлиять на установление контакта.

• **Максима согласия** (*Избегай возражений!*). Это максима неоппозиционности. Она предлагает отказ от конфликтной ситуации во имя решения более серьезной задачи, а именно - сохранения предмета взаимодействия, «снятия конфликта» путем совместной коррекции коммуникативных тактик собеседников.

• **Максима симпатии** (*Демонстрируй благожелательность!)*. Это максима доброжелательности, которая создает благоприятный фон для перспективного предметного разговора. Недоброжелательность делает речевой акт безуспешным. Определенную проблему в общении представляет так называемый безучастный контакт, когда собеседники, не будучи врагами, не демонстрируют и доброжелательности по отношению друг к другу. Максима симпатии дает основание рассчитывать на положительное развитие речевой ситуации при намечающемся конфликте.

• **Максима взаимной вежливости** состоит в том, что не только ее нарушение, но и неумеренное, слишком усердное соблюдение вызывает дискомфорт.

**Коммуникативные стратегии эффективного общения**

• Запоминайте имя человека и демонстрируйте свое знание. До начала переговоров необходимо выучить имена их участников или расставить на столах двусторонние таблички;

• искренне интересуйтесь делами других. Человеческая жизнь и деятельность - это всегда кооперация, совмещение усилий многих людей. Надо отказываться от коммуникативного пессимизма - привычки всех критиковать, проявлять недовольство окружающим миром. Именно среди людей, занятых исключительно собой, чаще всего встречаются неудачники.

• будьте хорошим слушателем и поощряйте своих собеседников говорить о самих себе. Хорошие слушатели встречаются реже, чем хорошие ораторы. Человек, который умеет побуждать других говорить о себе и внимательно слушать, считается отличным собеседником, даже если при этом сам мало говорит;

• старайтесь поддерживать беседу на тему, интересующую Вашего собеседника;

• внушайте Вашему собеседнику мысль о его значимости, так как человек всегда ищет одобрения со стороны тех, с кем вступает в беседу. В процессе общения Вы должны показать, что готовы поучиться у своего собеседника. Избегайте говорить человеку, что он не прав. Уважайте его мнение;

• драматизируйте свои идеи, подавайте их эффектно;

• старайтесь отдавать приказы и распоряжения в вопросительной форме, используя ***приемы непрямой коммуникации*** (*Не могли бы Вы исправить отчет? - вместо: Исправьте отчет.*);

• демонстрируйте открытость, чаще улыбайтесь. Улыбка длится мгновение, а в памяти порой остается навсегда;

• используйте любую возможность, чтобы проявить любезность и дипломатичность;

• сохраняйте хладнокровие в обстановке самой жаркой дискуссии;

• всегда стремитесь к компромиссу.

В ситуации **асимметричной коммуникации** (если позиция одного слабее позиции другого) также необходимо следовать определенным правилам:

• внимательно слушайте партнера, не выходите из ситуации общения по своей прихоти или без предупреждения;

• никогда не подчеркивайте своих преимуществ, относитесь к партнеру уважительно, «сохраняйте его лицо»;

• выражайте свои мысли ясно, избегая недопонимания;

• всегда стремитесь к компромиссу.

**Искусство достижения компромисса**

Нельзя вести переговоры свысока, допускать презрительные жесты и реплики, надо исключить из обсуждения все личные темы. Хороший участник переговоров должен уметь в нужный момент промолчать. Лучший способ достичь взаимопонимания - постараться поставить себя на место оппонента.

Необходимо овладеть искусством создания у партнера впечатления, что у вас нет никакой твердой позиции и вы совместно с ним намерены найти путь решения. Существует мнение, что компромисс - это искусство разрезать пирог так, чтобы каждому его кусок казался лучшим.

Нередко говорят, что на переговорах надо проявлять **дипломатичность.** Но следует помнить о неоднозначности этого понятия. Искусство вуалировать неприятности чередой банальностей может восприниматься негативно.

Важные профессиональные качества дипломата - осторожность, любезность, умение сглаживать острые углы и хранить тайны. Речь дипломата всегда уклончива.

**Тактика ведения переговоров**

Тактика ведения переговоров предполагает определенные умения:

• установить четкие временные рамки (регламент);

• переходить сразу к сути встречи, без обсуждения второстепенных вопросов;

• беречь наиболее веские аргументы напоследок;

• выработать психологический подход к каждому участнику;

• при возникновении разногласий побеседовать с каждым в отдельности;

• не стимулировать столкновение; объявить перерыв (паузу), если переговоры застопорились;

• чередовать выступления темпераментных и хладнокровных членов одной делегации;

• учитывать национальную специфику участников.

В процессе речевого общения человек чаще не просто передает информацию, а убеждает принять ее, доказывает правильность своей позиции. Доказательство и убеждение - разные процессы. **Доказывать** - это значит устанавливать истинность какого-либо положения, **убеждать** - заставлять собеседника поверить в то, что позиция говорящего истинна, и побуждать его к совместному действию.

Доказательства бывают **прямые и косвенные**. Косвенное доказательство иначе называют доказательством «от противного» (то есть доказательством истинности путем доказательства ложности антитезиса).

В ходе доказательства и убеждения особая роль принадлежит **интонации.** Она отличает устную речь от письменной, делает ее богаче и выразительнее, придает ей неповторимый индивидуальный характер.

Акустические компоненты интонации: тон голоса; сила звучания; темп речи (норма - 120 слов в минуту); тембр голоса. Интонация в устной речи играет ту же синтаксическую роль, которую в письменной речи играют знаки препинания. Особое значение в устном общении имеют **паузы**. Но паузы не всегда маркируют пунктуационные границы. Паузы бывают значимыми и пустыми. Значимые паузы: интонационно-логические; интонационно-синтаксические; хезитационные (хезитация - остановка в речи, связанная с поиском слова, грамматической формы; от англ, hesitation - ‘волнение, колебание’); эмоциональные; физиологические (регулирование дыхания).

**Предпосылки толерантности**

В условиях глобализации, учитывая необходимость унификации рамок речевого общения, следует стремиться к формированию такой черты речевого поведения, как **толерантность** (терпимость к чужому мнению, привычкам, обычаям и традициям).

Толерантность - понятие глубокое и многоаспектное. Одной из предпосылок толерантности является **некатегоричность**, предполагающая умение смягчать распоряжения и приказы, избегать, по возможности, в процессе общения резких словесных оценок событий и друг друга, ярких оценочных эмоциональных проявлений, категоричных формулировок, бестактных вопросов, необоснованных отказов.

Другая важная предпосылка толерантности - **неимпозитивность** (стремление не навязывать собеседнику себя, не вмешиваться в его дела), которая заключается в:

• минимизации советов, личных вопросов и просьб;

• исключении близкого общения;

• ограничении физического контакта;

• отсутствии быстрого перехода к неформальным отношениям.

**Неимпозитивность** проявляется также в стремлении не обременять собеседника лишними просьбами о помощи в ситуациях, с которыми легко можно справиться самому.

Требуется специальная государственная стратегия по формированию толерантного сознания. Участникам политических дебатов и выступлений необходимо овладеть речевыми формулами, поддерживающими этот политический сценарий. Стратегия толерантного речевого поведения особенно актуальна для полиэтнического государства и должна стать одним из ведущих направлений государственной языковой политики.

Речь является важнейшей характеристикой социального статуса человека. **Основу деловой коммуникации составляет литературный язык - языковой стандарт, его книжная разновидность, и особенно это относится к письменным жанрам деловой речи.** В то же время устная форма русской деловой речи ориентирована на разговорную речь и отличается отсутствием строгой нормированности, свободой выражения мыслей и чувств, возможностью использования специальных средств выразительности. Для устного делового общения характерно смешение разностилевых единиц. Специалисты даже говорят об особом функционально-стилистическом статусе устной деловой речи и о тяготеющем к стереотипам книжности и свободной разговорности своеобразном типе речевого поведения делового человека.

К разряду коммуникативных «неудач» в рамках деловой коммуникации, таким образом, можно отнести з**лоупотребление административно-деловым жаргоном**, который довольно распространен, активно влияет на современную разговорную речь и представляет **серьезную угрозу** для современного официально -делового стиля. Административно-деловой жаргон - третий, наряду с уголовным жаргоном и молодежным сленгом, популярный источник жаргонизации обиходно-бытового и публичного общения, а также один из наиболее активных источников пополнения словаря современной живой речи. Жаргонизация - особая языковая игра в названия, которая обусловлена желанием создать «свой», корпоративный язык общения, характеризующийся «сниженной» семантикой. Участники неформального профессионального общения оперируют специальными понятиями и обозначениями, принятыми именно в этом кругу, например: *безнал, недвижка, икспенсы, социалка, продавить, состыковать, отвизоватъ, факсануть, прописать, проговорить, расписать, отследить.*

Представители данной профессиональной субкультуры отличаются своеобразным двуязычием. В непринужденном профессиональном общении они предпочитают нелитературные профессионализмы, лексику и идиоматику делового жаргона, а в обиходно-бытовой коммуникации используют разговорный стиль литературного языка в зависимости от уровня общей культуры и принадлежности к соответствующему типу речевой культуры. Как и всякий социолект, административно-деловой жаргон строится на основе русского литературного языка, но с характерным тяготением, с одной стороны, к книжно-письменному официально-деловому стилю (это отличает его от других жаргонов), а с другой - к разговорно-фамильярной и сниженной речи, что сближает его с большинством жаргонных подсистем. Паралингвистические элементы коммуникативного портрета чиновника до конца не исследованы, но некоторые типичные черты подмечены: нарочитая грубость, неуважение к посетителю, низкая этикетность, карикатурная самопрезентация.

Подобно всем другим социолектам, административно-деловой жаргон располагает собственной мотивацией образования и употребления жаргонизмов, собственной ведущей интенцией, то есть профессиональной потребностью использовать жаргонизмы, а также специфической речевой манерой, стилем, который отличает этот жаргон и его носителей от других субкультур. Административно-деловой жаргон, как и другие социолекты, в основном ограничивается специальной лексикой, фразеологией и особым использованием способов и средств словообразования. Среди жаргонных единиц встречаются:

• лексико-семантические (метафорические) новообразования (*пересечься, наработки, подвижки, задел, продавить, заострить, озвучить, пробить, загрузить*);

• словообразовательные приставочные варианты (*заволокитить, задействовать, запросить, отследить, отзвонить/ся, проплатить, прописать*);

• морфолого-синтаксические словообразовательные новации (*пенсионник, дебеторка, презенташка, ежедневка, платник, конкретика, социалка, нобелевка*);

• особые «административные» идиомы (*разбор полетов, сделать втык, вызвать на ковер, дать по рукам, спустить приказ, доступ к телу, дать отмашку, спустить на тормозах, включить голову, обкатать (на чем-то); завязан (на что-то)*);

• некоторые субстандартные грамматические трансформации: *в части (чего), проговорить (что), проголосовать (что), заточить (на что), согласно приказа*.

Большинство из перечисленных жаргонизмов широко используется и в других жаргонных подсистемах, но некоторые типы единиц особенно характерны для административно-делового социолекта и могут рассматриваться как своеобразные маркеры речевого поведения чиновника-управленца. Это морфологические производные с приставками:

• за-: волокитить — заволокитить, чистить - зачистить, действовать - задействовать, просить - запросить, мотивировать - замотивировать, читать - зачитать;

• от-: следить - отследить / отслеживать, смотреть - отсмотреть, снять - отснять, ехать - отъехать (‘уехать’), звонить - отзвонить(ся);

• про-: писать - прописать, говорить - проговорить (что), платить - проплатить.

Еще более ярким признаком жаргонизированной деловой речи является активность универбатов - сочетаний и образование от прилагательного в их составе существительных с помощью суффикса -кпо модели: *пищевая промышленность - пищёвка; недвижимое имущество - недвижка; платежное поручение - платёжка*.

Современный административно-деловой жаргон строится на основе понятийно-тематической типологии основных жаргонных номинаций, включающей в себя:

• субъекты административно-деловой субкультуры - по должности, статусу, сфере деятельности: *аппаратчик, управленец, кадровик / кадровичка, энергонадзоровец, трудовик, силовик, налоговик, газовик, угольщик, бюджетник, льготник, теневик.*

• субъекты и объекты деятельности:

- административно-политические: *персоналка, повремёнка, прослушка, усреднёнка; выездной, нелегал, отказник, экстремал, лимитчик; - финансово-экономические: нал, безнал, наличка, материалка, минималка, оптовка, офшорка, недострой, незавершенка, незаселёнка;*

- офисные: *подбить, список рассылки, сопроводиловка, факсовка, неучтёнка;*

• сферы отраслей управления: *оборонка, социалка, нефтянка, коммуналка, пищёвка, муницыпалка, наложка;*

• сферы профессиональной деятельности:

- административно-распорядительная: *заволокитить, исполнить (бюджет), раскрутить, замотать, увязать, разрулить, протолкнуть, пробить, продавить, спустить, определиться, доложиться, состыковаться, дать добро (отмашку), дожать;*

-нормативно-правовая: *проголосовать (поправку), снять (вопрос), озвучить (информацию), прописать (в законе), расписать (бумаги);*

*-* финансово-экономическая и налоговая: *вложиться, затаможить, обналичить, проплатить, раскрутить, раскрутка, растаможка, откат*

- общая служебная и офисная деятельность: *оперативка, проработка, отследить, загрузить, задействовать, проговорить (вопрос), заиметь, прозвонить, обсчитать, выйти (на кого-л.), отксерить, отфаксовать, раскидать (по затратам), подчистить (хвосты);*

• общие понятия деловой жизни: *задел, задумка, наработки, подвижки, пробуксовка, конкретика, конструктив, негатив, позитив, креатив, деструктив.*

Разговорной и часто сниженной окрашенностью отличаются:

• многие морфологические новообразования: *доложиться, порешать, определиться, заволокитить, задействовать;*

• семантические преобразования: *проталкивать (дело), продавить (вопрос), состыковать, конкретный (человек), прозрачный (отчет);*

• устойчивые сочетания: *по-любому, по жизни, без вопросов, без вариантов, без проблему*

• сокращения и усечения слов: *вещдок, бомж, нал, безнал, социал, маргинал и др.*

Печальным фактом нашего времени является активное проникновение в административно-деловую речь элементов асоциального диалекта - уголовного жаргона (арго, «блатной музыки»), что отражает связь представителей бизнеса с криминалом. Подобные маркеры, которые перестают осознаваться как маргинальные, выполняют дейктическую функцию и используются для быстрой идентификации и консолидации «своих». Например, сейчас повсеместно употребляется слово *присаживайтесь* вместо слова *садитесь*, на которое в криминальных кругах наложено табу.

При этом нельзя не отметить и «встречное движение» - влияние делового жаргона на живое бытовое общение. В обыденной речи широко распространились, к примеру, такие слова и обороты с характерной административно-деловой жаргонной окраской, как: *дожать (партнеров), пересечься (после работы), состыковаться (с друзьями), отзвониться (насчет рыбалки), озвучить (новость), обозначить конкретику (с покупкой), торгануть (недвижкой), задействовать (родителей), определиться (с женитьбой), выйти (на нужного человека), разрулить (проблемку) и т. п.*

Всё это проявления жаргонизации речи, использование элементов административно-делового жаргона за пределами его субкультуры. Подобные лексические единицы способствуют формированию своеобразного стиля псевдоделовой речи. Лингвисты с тревогой пишут о серьезной угрозе русскому литературному языку со стороны административно-делового жаргона, который посредством тиражирования в СМИ засоряет речь новым «канцеляритом».

Лингвистический иммунитет общества в настоящее время понижен, что объясняется отсутствием внятной государственной языковой политики, поэтому стихийные и беспорядочные процессы в области языка не подвергаются контролю. В то же время очевидно, что без государственной поддержки педагоги и ученыелингвисты не смогут остановить жаргонный «словесный вал», который обрушивается на современное русское общество.