**РАЗВИТИЕ НАВЫКОВ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**У СТУДЕНТОВ-ИНОФОНОВ**

***С. А. Шантарович (Минск)***

Профессор, доктор педагогических наук Л.А. Мурина – автор первых белорусских учебных пособий по риторике в ХХ в., заложившая основы преподавания классического предмета «Риторика» как в школьной практике, так и в вузовской форме обучения. Благодаря её усилиям, практически на всех факультетах БГУ с девяностых годов прошлого века ввели преподавание данной дисциплины как науки. Л.А. Мурина возглавляла авторский коллектив по созданию учебных пособий в области риторики, в которых изложены основные законы общей риторики, а также проведён анализ истории развития риторики в ее вековом развитии. К учебнику «Риторика. Курс лекций» предлагаются практические пособия «Практикум по истории риторики» и «Практикум по теории риторики». В пособии по истории риторики представлены классические образцы речей Аристотеля, Демосфена, Цицерона и др. Работа с текстами выдающихся мастеров ораторского искусства позволяет сформировать у студентов умения текстового анализа, способствует освоению классических законов построения речи; второе пособие направлено на формирование практических умений по применению важнейших правил по теории риторики. Риторическое образование, начатое нашим Учителем, продолжается на кафедре риторики и методики преподавания языка и литературы, возглавляемой И.В. Таяновской. В течение многих лет на кафедре широко внедряются различные направления в преподавании общей и частной риторики. Например, в рамках спецкурса «Деловое общение» (для иностранных студентов) формируются умения коммуникативной компетенции во всех сферах делового общения. Изучаются как языковые средства, применяемые в деловой технологии, так и способы создания текстов различных видов и жанров делового общения.

Залог успеха в деловом общении – это коммуникативная компетенция. В рамках спецкурса рассматриваются базовые элементы деловой коммуникации. Функции общения (коммуникативная, императивная, перцептивная), средства – вербальные и невербальные. Этапы общения:

* Определение потребности в общении, побуждающее к контакту.
* Ориентирование в целях и ситуации общения.
* Способность ориентироваться в личности собеседника.
* Планирование содержания и структуры общения.
* Анализ обратной связи и корректировка действий.

Проиллюстрируем языковую работу над структурой делового текста. Как известно, трёхчастное деление текста отображает различные стадии общения, а также имеет свои определённые задачи и функции, характерные для определённых видов делового общения. Рассмотрим некоторые речевые клише, применяемые к различным структурным частям. Сначала студентам предлагается ознакомиться с речевыми клише, а затем соотнести их с разными стадиями и видами делового общения.

На первоначальном этапе отрабатывается **умение устанавливать контакт**.

*Рады Вас снова видеть. Давайте познакомимся. Я (данные о себе) представитель фирмы…, которая поручила мне… Много хорошего слышали о вашей фирме, её успехах, надеемся на конструктивное сотрудничество с Вами. Мы встретились с Вами, чтобы договориться о…. Мы собрались здесь, чтобы решить… Мы готовы открыто поделиться своими соображениями. С каких вопросов начнём обсуждение..?*

**Умение поддерживать и развивать контакт.**

*Давайте уточним детали. Если мы Вас правильно поняли... Нам хотелось бы уточнить цели. Введите нас, пожалуйста, в курс дела.*

**Умение выйти из контакта, или завершение общения.**

 *Давайте подведём итоги наших договорённостей. В заключение беседы я хотел бы… Я полагаю, что сегодня мы обсудили все наши вопросы. Я считаю, что проблему можно считать решённой. Я хочу выразить искреннюю благодарность за то, что Вы нашли время принять участие в нашем обсуждении. Надеюсь, вы будете довольны принятыми решениями. У нас с Вами был весьма успешный разговор, обмен мнениями. Атмосфера была дружественная, надеемся на продолжение сотрудничества.*

 **Речевые клише для убеждения собеседника.**

*Думаю, мы все понимаем… . Поверьте, это важно и для вас, и для нас… Если Вы примете во внимание наши доводы, то поймёте, что нет причин для опасений…*

**Согласование позиций.**

*Уточните, объясните, что это значит. Вы считаете, что это лучший вариант? Ваши предложения нас вполне устраивают. Думаю, что нам удастся договориться. Это требует дополнительного рассмотрения. Следует ещё обсудить варианты… Может быт, рассмотрим эту ситуацию… Мы понимаем Вашу позицию, однако вряд ли мы можем согласиться.*

**Неодобрение, несогласие и отказ.**

 *В целом Ваше предложение приемлемо, но… Наша точка зрения несколько расходится с Вашей. Мы придерживаемся иной точки зрения. Нас не совсем устраивают предложенные условия. Мы видим решение этой проблемы несколько в ином свете. Сожалеем, что наше финансовое положение не позволяет удовлетворить ваше предложение, вашу просьбу… К сожалению, принять Ваши условия мы не можем. Мы высоко ценим ваши усилия, но, к сожалению, вынуждены ответить отказом.*

**Речевые способы уклонения от ответа.**

 *Мне трудно судить об этом. Я вижу это в самых общих чертах. На ваш вопрос трудно дать однозначный ответ. Я затрудняюсь дать точный ответ. К сожалению, точной информацией мы не располагаем.*

Анализируются и логико-понятийныесредства, создающие информационный текстовый пласт:

* - подбор фактов;
* -точность словоупотребления;
* - умелое использование понятий;
* - логичность;
* - доказательность;
* - ясность и доходчивость изложения.

Коммуникативная культура и этика лежат в основе всех личностных и профессиональных контактов людей, не исключая и деловую сферу. Важнейшей особенностью делового общения является необходимость строить отношения с различными людьми, при этом быть приятными и вызывать симпатию. Коммуникативная культура проявляется у студентов-инофонов, в первую очередь, в точном, правильном и уместном речепостроении, а также правильном словоупотреблении в деловой сфере общения. Как известно, коммуникативные умения формируются и развиваются у иностранных студентов в процессе обучения РКИ. Важнейшие базовые учебно-коммуникативные умения помогают правильно организовать деловое общение, делают его более содержательным, интересным, целенаправленным. Процесс подготовки способствует развитию у иностранных студентов:

* мыслительно-речевой деятельности;
* умения правильно структурировать тексты;
* умения логично и грамотно излагать свои мысли;
* умения раскрыть индивидуальные языковые способности;
* умения приобретать и совершенствовать коммуникативные навыки в различных видах делового общения.

***Библиография***

1. Введенская, Л.А., Павлова, Л.Г. Деловая риторика/ Введенская, Л.А., Павлова, Л.Г.//Деловая риторика: учеб. пособие для вузов – Ростов-н/Дону: издательский центр «Мар Т», 2002. – 512 с.
2. Кожина, М. Н. Стилистика русского языка /М. Н. Кожина //Стилистика русского языка: учеб. пособие. – М.: Просвещение,1983. – 224 с.
3. Риторика: учеб. пособие / Л. А. Мурина [и др.]; под ред.Л. А. Муриной. – Мн.: БГУ, 2002. – 175 с.