

**МИНИСТЕРСТВА ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

КАЗАНСКИЙ ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

РИТОРИКА

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

КАЗАНЬ - 2018

ББК 80.7
Р 55

Одобрено редакционно-издательским советом КЮИ МВД России

Рецензенты

Кандидат педагогических наук, доцент **Т.С.Каримова**
(Восточно-Сибирский юридический институт МВД России)

Кандидат филологических наук, доцент **Л.М. Фидаева**
(Казанский государственный медицинский университет)

Р 55 **Риторика:** учебное пособие / сост. А.Р. Исхакова,
Л.М. Миргалимова, Э.Ф. Файзуллина. – Казань: КЮИ МВД Рос-
сии, 2018. – 180 с.

Пособие по дисциплине «Риторика» составлено в соответствии с требованиями, предъявляемыми при реализации основной образовательной программы специальности 40.05.01 – Правовое обеспечение национальной безопасности и содержит базовые теоретические сведения по истории риторики, ее основам, а также основам современной коммуникации.

Предназначено для преподавателей, курсантов и слушателей образовательных организаций системы МВД России.

При оформлении пособия использованы рисунки и иллюстрации, находящиеся в свободном доступе в сети Интернет.

ББК 80.7

©КЮИ МВД России, 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
Тема 1. Предмет и задачи риторики. Из истории риторики	6
Тема 2. Условия эффективной речевой коммуникации	32
Тема 3. Невербальные средства общения	61
Тема 4. Вербальные средства общения	118
Приложение 1. Формы речевого этикета	141
Приложение 2. Средства организации письменного и устного научного текста	153
Приложение 3. Материалы для самостоятельного чтения	158
Приложение 4. Тексты для развития навыков полемического мастерства	169
Приложение 5. Задания для развития навыков полемического мастерства	178

Введение

*Наш язык – важнейшая часть 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.*

Д.С. Лихачёв

Дар слова – одна из величайших способностей человека, возвышающая его над миром всего живого и делающая собственно человеком. Жизнь людей невысказима без языка, без речи. Слово – это средство общения между людьми, способ обмена информацией, инструмент воздействия на сознание и поступки другого человека. Владение словом ценится очень высоко. Эта способность является составной частью общей культуры человека, его образованности. Для интеллигентного человека, отмечал А.П.Чехов, дурно говорить должно бы считаться таким же неприличием, как не уметь читать и писать.

Слово фиксирует предшествующее развитие общества и делает возможным его дальнейший прогресс, является мощным орудием непосредственного влияния на разум и волю людей, их просвещение, формирование убеждений, мобилизации граждан на конкретные действия.

С древнейших времён люди стремились понять, в чём секрет воздействия живого слова: врождённый ли это дар или результат длительного кропотливого обучения и самообразования. Ответ на эти и другие вопросы даёт *риторика* – особая наука о законах “изобретения, расположения и выражения мыслей в речи”. Авторитет этой науки, её влияние на жизнь общества и государства были очень велики в древности. Платон называл риторику «искусством управлять умами». Искусство красиво говорить ставили в один ряд с искусством полководца, поэта, музыканта. Тогда же родилось и другое название науки – ораторское искусство.

Величайший мыслитель древности Аристотель, автор первого научного труда об ораторском искусстве, определил риторику как

«способность находить возможные способы убеждения относительно каждого данного предмета». Философ утверждал, что главное в речи – её убедительность. К сожалению, в современном демократическом обществе на фоне возрастания речевой активности граждан особенно остро ощущается неумение обращаться со словом, слушать и находить взаимопонимание в ходе общения. Утрата речевой культуры, «порча языка», косноязычие стали признаком духовной деградации общества. Каждый, кто готовит себя к профессиональной деятельности, должен понимать, что востребованными будут те люди, кто способен логически мыслить, вырабатывать оригинальные решения проблем, точно и понятно их формулировать.

Тема 1

ПРЕДМЕТ И ЗАДАЧИ РИТОРИКИ. ИЗ ИСТОРИИ РИТОРИКИ

Риторика как учебная дисциплина. Риторика как наука и искусство красноречия.

Из истории риторики.

Риторика как учебная дисциплина. Риторика как наука и искусство красноречия

Самое первое определение риторики, которое дошло до нас, принадлежит Аристотелю («Риторика»). Он считал, что «*риторика – это способность находить возможные способы убеждения относительно каждого данного предмета*». Такого же взгляда придерживался позднее и древнеримский оратор, политический деятель, философ М.Т.Цицерон (106-43гг. до н.э.). По его мнению, риторика – наука об эффективном воздействии на аудиторию при помощи слов. То есть риторика считалась «*наукой убедительно говорить*».

Во времена Римской империи появилось новое понимание риторики: «*риторика стала наукой говорить красиво*». Более полно об этом говорится в книге Марка Фабия Квинтилиана «Двенадцать книг риторических наставлений». В ней функция «*говорить убедительно*» заменяется функцией «*говорить красиво*» (риторика – наука прекрасной речи).

Сегодня риторика понимается как «*учение об эффективном речевом построении развитого информационного общества, предполагающее исследование всех видов общественно-речевого взаимодействия*».

В настоящее время слово «риторика» имеет три значения.

1) *Риторика как наука.* Она изучает законы и правила речевого поведения в разных жанрах и условиях коммуникации.

2) *Риторика как искусство* предполагает мастерство публичного выступления, совершенствование речевых способностей. Ораторское

искусство понимается как комплекс знаний и умений оратора по подготовке и произнесению публичной речи: умение подбирать материал, анализировать проблемы, изобретать идеи речи, способные воздействовать на слушателей, создавать композицию будущего выступления; умение убеждать и привлекать аудиторию на свою сторону.

3) *Риторика – учебная дисциплина*. Она помогает научиться разумно и эффективно выражать свои мысли и таким образом воздействовать на аудиторию. Воспитание человека мыслящего, говорящего и пишущего является конечной целью любой образовательной системы. Именно риторика должна формировать у студентов умение логично мыслить, владеть всеми родами и видами письменной и устной словесности и всеми формами аргументированной речи как средством эффективного речевого воздействия на сограждан. Современная риторика – учение об эффективном речевом построении развитого информационного общества, которое помогает овладеть всеми видами речевого воздействия. «Риторика» как учебная дисциплина предполагает изучение психологических, философских, лингвистических и других особенностей воздействующей речи.

Риторика – это теория и искусство речи (умение владеть мыслями и словами в разных ситуациях общения); искусство «мыслить» (мысле-речевая деятельность человека); теория и практика совершенной речи: убедительной, украшенной, уместной, эффективной, целесообразной и т.д.; учение о речевом воспитании человека (его идеологии, знаниях, жизненной позиции, способности выражать и защищать свою позицию Словом).

Предметом современной риторики являются общие закономерности речевого поведения, которые возникают в различных ситуациях общения и сферах деятельности. А также изучаются практические возможности этих закономерностей для того, чтобы сделать речь эффективной (целесообразной, воздействующей, гармонирующей).

Цели изучения дисциплины «Риторика»:

- повысить речевую культуру и воспитать необходимые профессиональные качества будущих специалистов,
- дать основы современного риторического образования,

- помочь освоить искусство речевого общения, спора и убеждения, принципы опровержения и критики,
- научить вести деловые переговоры, решать конфликтные ситуации.



В настоящее время риторикуют делят на **общую и частную**.

Общая риторика изучает принципы построения речи вообще, независимо от типа речи, цели выступления и сферы, в которой она произносится.

Частные риторикуют рассматривают употребление этих принципов в тех или иных конкретных условиях общения. Вот что об этом писал Н.Ф. Кошанский: «Общая риторика содержит начальные, главные, общие правила всех прозаических сочинений. Частная риторика, основываясь на правилах общей, рассматривает каждое прозаическое сочинение порознь, показывая содержание его, удобнейшее расположение, главнейшие достоинства и недостатки, цель».

В системе профессионального образования необходимо изучать соответствующую *частную риторикуют*, предметом которой будет соответственно, юридическая, политическая, административная речь в разных её жанрах. Но поскольку студенты еще не знакомы с основами

риторики, изучение курса «Ораторское искусство» следует начать с общей риторики, с фундаментальных понятий и категорий риторики.

Из истории риторики

Возникновение риторики

Риторика – наука, которая уже 2,5 тысячи лет служит развитию европейской культуры. Она прошла трудный путь от восхищения и преклонения до забвения и неприятия, а потом снова к востребованности и широкой популярности. Она зародилась в рабовладельческих государствах – в Древней Греции в 5 веке до н.э. как ответ на практическую потребность общества. На первых этапах своего становления риторика была не столько теорией, сколько практикой обучения речевому мастерству – риторической педагогикой. Рассмотрим поэтапно развитие риторики в различных древних государствах.

Древняя Греция

Возникновение риторики и её расцвет связаны с развитием демократических тенденций в жизни общества. Наука риторика появилась тогда, когда от умения убедить сограждан стали зависеть принятие решений о мире или войне, об оправдательном или обвинительном приговоре. Граждане Афин должны были лично защищать свои интересы в суде. А так как не каждый гражданин мог это сделать, то появились бродячие учителя красноречия, которые писали речь по заказу. Их называли логографами. Ораторы собирались на главной городской площади в окружении большого количества граждан и соревновались в умении спорить и в этом споре побеждать.

Каждый гражданин города мог принимать участие в решении социально-политических проблем, обращаясь с выступлением непосредственно к собранию. Демократическим путём решались и судебные споры: любой гражданин мог выступить в роли обвинителя или помочь подсудимому защититься. В такой ситуации выигрывал тот, кто мог пламенной речью привлечь народ на свою сторону. Умение красиво говорить становится необходимым каждому человеку.

По словам историков, в этот период слово в Греции обладало небывалой властью и силой. Три профессии – политик, полководец и

оратор – считались богоравными в Афинах.

Софисты. Основателями теории античной риторики считаются софисты, а их школу называют *софистической* или *нормативной*. Основоположником идей софистики был **Горгий** (около 480–380 гг. до н.э.). В городе Дельфы за заслуги перед греческой культурой и политикой ему был поставлен золотой памятник. Выступая в тёмно-красных одеяниях, он производил неизгладимое впечатление на слушателей. Говорят, его слова обладали гипнотической силой и заставляли пить горькие лекарства, как нектар, терпеть мучительные боли при операциях. Горгий считал риторику искусством речей и специально занимался теорией судебного и политического красноречия. Написанный им учебник риторики не сохранился, но остались в памяти потомков его высказывания: «Слово есть великий властелин, который, обладая весьма малым и незаметным телом, совершает чудеснейшие дела. Ибо оно может и страх изгнать, и печаль уничтожить, и радость вселить, и сострадание пробудить... Сила убеждения, которая присуща слову, душу формирует, как хочет».

Слово *софист* в переводе означает «мудрец». Софисты были философами-просветителями и обучали риторике за деньги. Обладая даром слова, развитой культурой мышления, практическим опытом подготовки и произнесения речей, софисты учили своих учеников умению мыслить и говорить. При обучении они использовали такие приёмы, как наблюдение за выступлениями наиболее опытных ораторов, анализ удач и поражений, организовывали словесные состязания в остроумии. Заслуга софистов в том, что они проводили практические занятия по подготовке молодёжи к жизни и деятельности в качестве профессиональных ораторов, а также в том, что они разработали основы теории красноречия, определили содержание обучения риторике. Софисты считали, что добиться убедительности можно искусно составленной речью, для чего следует использовать различные приёмы: выбирать оптимальную (наиболее подходящую в данный момент) длину речи и фразы, заботиться о благозвучии, пользоваться специальной лексикой, украшать речь, используя, например, метафору, антитезу, аллегория и т.п.

Софисты считали, что *дар красноречия не дается человеку при рождении, а приобретается в учении и труде*. При обучении основное внимание уделяли составлению речей, искусству спора, тренировке памяти, а также изучали литературу, историю, для того чтобы иметь материал для победы в споре. Во времена софистов риторика была «царицей всех наук». Известными представителями софистической школы были Лисий, Коракас, Тисий.

Отношение к софистам было двойственным. Вначале слово «софист» имело значение «человек талантливый, способный проявить себя в какой-либо деятельности». Софисты учили приёмам доказательства, опровержения. Однако со временем главным в их учении стали подбор и применение разного рода хитрых уловок для достижения победы над противником, доказательство любого положения, каким бы нелепым оно ни было. Например, утверждая, что сделать необразованного человека образованным – значит убить его, софист рассуждал так: «Став образованным, он уже не будет тем, кем был». Если софиста уличали во лжи, он выворачивался так: «Кто лжёт, тот говорит то, чего нет. Но того, чего нет, нельзя сказать. Следовательно, никто не может лгать». Или «Лекарство, принимаемое больным, есть добро. Чем больше делать добра, тем лучше. Значит, лекарства нужно как можно больше». Не поиск истины привлекал софистов, а пышность и красота фраз, пустое философствование. Недаром в современном языке слово «софистика» означает «преднамеренно ложный вывод». Произносящий речь силою слова должен заставить малое казаться большим, а большое – малым, новое представить древним, древнее – новым, чёрное – белым, белое – чёрным. Чтобы научиться красноречию, софисты предлагали использовать определённые приёмы, такие, как антитеза, созвучие окончаний, обращали внимание и на сжатость и закруглённость мысли, ритм речи, обучали особой технике воздействия на психику и чувства слушателей.

Сократ (ок.470–399 гг. до н.э.). Как известно, учение древнегреческого философа Сократа знаменует поворот в философии – от рассмотрения природы и мира к рассмотрению человека. Сократ выступил против положения софистов об относительности истины. Для него абсолютная истина божественна, она выше человеческих рассуждений и является мерой всех вещей. Сократ осуждал ораторов-

софистов за стремление к успеху, за их готовность пышностью фраз убедить публику в чём угодно. Он считал недопустимым брать плату за уроки, утверждая, что продажа мудрости равнозначна продаже красоты. Сократ строил свою преподавательскую деятельность (он учил мыслить, доказывать, говорить) на устном слове. В историю эта форма вошла под названием «сократовой беседы» («сократической беседы»). Искусство Сократа состояло в умении так организовать беседу, так задавать вопросы, чтобы в конечном итоге помогать ученикам найти истину. Системой вопросов и ответов Сократ заставлял их убедиться в том, что даже давно известная истина требует глубокого осмысления.

Платон. Вышеуказанные мысли Сократа были изложены его учеником Платоном (ок. 427–347 гг. до н.э.) в знаменитых трудах «Горгий», «Софист», «Федр», центральным персонажем которых является Сократ. Платон – первый философ, чьи сочинения сохранились не в кратких отрывках, а полностью. В своих трудах Платон приходит к определению, что софист – мнимый мудрец, а софистика – мнимая мудрость. Платон отрицает риторику софистов и утверждает, что настоящая риторика должна быть основана на знании истины. А значит, истинная риторика доступна только философу. Познание истины – познание сущности предмета. Самое главное в теории красноречия Платона – идея воздействия речи на душу. По его мнению, оратор должен выбирать определённый вид речи для каждого типа души, состояния души. Задача оратора – «отыскивать вид речи, соответствующий каждому характеру, и таким образом строить и упорядочивать свою речь; к сложной душе надо обращаться со сложными, разнообразными речами, а к простой душе – с простыми».

Аристотель. Мысли Платона об ораторском искусстве были блестяще развиты его учеником Аристотелем (384–322 гг. до н.э.). Аристотель провёл в академии Платона 20 лет. После подчинения Греции Филиппу Македонскому Аристотель согласился быть воспитателем его сына Александра Македонского, ставшего впоследствии знаменитым полководцем. В последние годы жизни Аристотель основал в Афинах собственную школу, которую называли Ликей.

До наших дней дошло сочинение Аристотеля под названием

«Риторика», в котором подробно изложены его взгляды на эту науку.

Аристотель намного *расширил предмет риторики* по сравнению с существовавшими до него взглядами. Риторика не относится к какому-нибудь отдельному классу предметов. Она способна находить средства убеждения относительно каждого предмета. Этим она отличается от специальных наук – врачебного дела, арифметики, геометрии и т.д. Риторика носит характер всеобщности. Риторикой пользуются на каждом шагу, она одинаково необходима во всех делах: и в обыденных делах отдельного человека, и в делах государственного значения.

Сформулировав цель риторики и её всеохватывающий характер, Аристотель учит тому, чем должен пользоваться оратор для достижения своей цели. Он делит риторику на три части. В *первой части* анализируются принципы воздействующей речи, основываясь на которые, оратор может принудить своих слушателей сделать что-либо. *Вторая часть* характеризует личные качества и особенности оратора, с помощью которых он может вызвать доверие слушателей и, таким образом, быстрее достичь своей цели. В *третьей части* Аристотель рассматривает технические стороны риторики: способы выражения, которыми необходимо пользоваться в речи, а также способы построения речи. Он выделяет такие части речи, как предисловие, рассказ, доказательство, заключение, и подробно обосновывает важность каждой части для достижения убедительности речи.

Труды Аристотеля принесли ему большую известность. До сих пор ссылка на его высказывания является сильнейшим аргументом, оспорить который невозможно. Приведём одно его высказывание, характеризующее роль риторики в человеческом обществе: «Успех того или иного государства зависит от того, в каких формах организована речь. Общение полное, завершённое образует демократическое государство». «Речь – свойство людей, отличающее их от остальных живых существ. Только человек способен к чувственному восприятию зла и добра, справедливости и несправедливости. Совершенствование всего этого создаёт основу семьи и государства. Если человек не способен вступить в полноценное общение, не чувствует потребности в нём, он не составляет элемента общества, являясь либо животным,

либо божеством».

Демосфен. Известный оратор и политик Греции Демосфен (384–322 гг. до н.э.) был первым методистом, создавшим особый раздел риторики – технику речи. Представитель рабовладельческой знати, он был защитником демократического устройства общества. Наиболее известны его политические речи периода борьбы Афин за свою самостоятельность против господства Македонии. Риторика стала призыванием Демосфена, сделала его учителем ораторского искусства, образцом оратора, но сначала он сам «сделал себя», с трудом преодолев свои физические недостатки.

Известно, что в возрасте семи лет Демосфен потерял отца, унаследовав большое состояние. Но опекуны обошлись с ним бесчестно: часть наследства они присвоили себе, остальное оставили без надзора, и вскоре оно было разворовано. Достигнув совершеннолетия, Демосфен привлёк своих опекунов к суду. Но они ухитрились каждый раз обжаловать приговор. Демосфен был вынужден писать против них речи одну за другой до тех пор, пока не выиграл процесс.

Демосфену пришлось изучить красноречие только для того, чтобы вернуть себе имущество. Его первое выступление народ встретил недовольными выкриками и насмешками над нелепым построением речи: её доводы показались запутанными, а доказательства – чересчур неестественными и натянутыми. К этому добавлялась слабость голоса, неясное произношение и прерывистое дыхание, создававшее паузы и затемнявшее смысл произносимого. Он понял, что упражнения по красоте речи мало что дают или даже вовсе бесполезны для того, кто пренебрегает произношением и мастерством исполнения. Он устроил под землёй особое помещение и ежедневно спускался туда отрабатывать сценические приёмы и укреплять голос, а нередко проводил там по два-три месяца подряд, наполовину обрив себе голову, чтобы от стыда невозможно было показаться на людях. Случайные встречи, беседы, деловые переговоры он использовал как повод и предлог для того, чтобы поработать. Оставшись один, он спускался в своё подземелье и повторял весь разговор с начала и до конца со всеми относящимися к делу доводами. Те речи, которые ему приходилось слышать, он тщательно изучал, по памяти восстанавливая ход

рассуждений. К словам, сказанным другими, придумывал всевозможные поправки и способы выразить те же мысли по-иному.

Свои физические недостатки он старался преодолеть упражнениями. Неприятный шепелявый выговор он пытался исправить тем, что набрав в рот камешков, старался ясно и отчётливо читать отрывки из поэтов; голос укреплял тем, что разговаривал на бегу или, поднимаясь в гору, произносил, не переводя дыхания, стихи или какие-нибудь длинные фразы. Стоя перед зеркалом, он упражнялся в декламации, обращая внимание на мимику, жесты, позы.

Кроме техники речи Демосфен придавал огромное значение нравственному облику оратора, его честности и объективности. Всей жизнью он подтвердил своё соответствие идеалу оратора: после того как Греция была подчинена македонцам, Демосфен покончил с собой.

Древний Рим

Под влиянием греческой риторики стало развиваться красноречие в Древнем Риме. Его расцвет приходится на 1 в. н.э., когда особенно возрастает роль народного собрания и судов. Вершиной развития ораторского искусства является деятельность **Марка Туллия Цицерона** (106–43 гг. до н.э.) Из риторических сочинений Цицерона большое значение имеют три его книги: «Об ораторе», «Брут», «Оратор». В первой книге он развивает теорию ораторского искусства; во второй представлен идеал оратора, к которому стремился Цицерон; в третьей показано историческое развитие ораторского искусства.

В этих книгах разработана программа подготовки настоящего оратора, который должен обладать глубокими знаниями предмета и усвоить теорию красноречия. По Цицерону, начинать обучение надо с усвоения «общеизвестных правил», к которым относятся знания о цели выступления и задачах оратора, общих местах, родах красноречия, композиции речи, средствах ее украшения и т.д. Не отрицая пользы упражнений в произнесении речей экспромтом, Цицерон подчеркивал важность заранее подготовленных речей: *«...хоть и полезно говорить часто без приготовления, однако же гораздо полезнее дать себе время на размышление и зато уж говорить тщательней и старательней»*. Полезным он считал и перевод текстов с греческого язы-

ка, сам занимался этим, причём брал для перевода не только общеизвестные слова и выражения, но и придумывал свои, более красивые и подходящие. В работе над дикцией Цицерон советовал подражать идеалам, а для тренировки памяти – представлять и запоминать пространственные образы. Подчеркивая значение практики для становления оратора, Цицерон считал, что чем больше жизненных ситуаций пройдет оратор, тем лучше будет развиваться его мастерство: *«...слово должно выйти из укромной обстановки домашних упражнений и явиться в самой гуще борьбы, среди пыли, среди крика, в лагере и на поле судебных битв...»*.

«Вся сила оратора, – считает Цицерон, – в умении подчинить себе слушателя. Красноречивым будет тот, кто в толпе и в гражданских судебных процессах будет выступать так, что убедит, доставит удовольствие, подчинит себе слушателей. Истинный оратор должен обладать остроумием диалектика, мыслями философа, словами поэта, памятью законоведа, голосом трагика, игрою лучших лицедеев».

Цицерон не раз подчёркивал, что для достижения эффективности речи необходимо объединять рациональное и эмоциональное. Чтобы достигнуть успеха, оратор должен учитывать интересы и особенности аудитории. Критерием эффективности является одобрение римского народа, оно же является и целью: «Только тот оратор велик, который кажется великим народу». В риторических сочинениях Цицерона содержится много полезных наставлений для оратора в области композиции речи, стиля, использования фигур речи и юмора, фонетического оформления речи, артистизма.

Квинтилиан (36–96 гг. н.э.). Важную роль в развитии античной риторики сыграли труды Марка Фабия Квинтилиана. Его главное сочинение «Образование оратора» представляет собой собрание выводов предшествующих теоретиков красноречия и обобщение своего собственного 20-летнего опыта преподавателя риторики и судебного адвоката. Советы и наставления Квинтилиана не утратили своей актуальности и сегодня. В слегка изменённом виде их можно найти в большинстве современных учебников красноречия. Таковы, например, рекомендации начинать и заканчивать речь более сильными аргументами, подкреплять и развивать природное дарование оратора

теоретическим обучением, упражнением и подражанием.

Квинтилиан более подробно, чем Цицерон, разрабатывает вопрос о логических основах речи и её украшениях, о технике красноречия. Трактат содержит специальные разделы о манере поведения оратора, о теории жеста, мимики, осанки, телодвижений, о постановке дыхания и голоса.

Эпоха Цицерона и Квинтилиана была периодом наивысшего расцвета римского ораторского искусства, но она же явилась одновременно и его пределом. Римское классическое красноречие умерло с гибелью республики: постепенно сошла на нет чисто политическая риторика, сузились возможности судебного ораторского искусства. На первое место выдвинулось парадное (эпидейктическое) красноречие с его пышностью и преувеличенным вниманием к форме.

Вывод: греко-римская риторика – это теория и практика в различных сферах и областях общения людей. Это разработка правильного использования бытовой, деловой и публичной ораторской речи, устного философского спора, письменной речи научных трактатов и учебной устно-письменной речи.

Развитие теории красноречия в средние века и в Новое время

Падение рабовладельческой Римской империи в конце 5 века знаменовало собой переход к новой феодальной формации. Отношения равноправного партнёрства свободных граждан сменяются иерархической субординацией сеньоров и вассалов.

Новая социально-экономическая организация общества привела к существенным изменениям всех сторон общественной жизни, в том числе и риторической науки.

Господствующим жанром становится церковное красноречие, главной особенностью которого являются догматизм и схоластика. Христианская церковь обратила своё слово ко всем без исключения: и к богатому вельможе, и к бедному крестьянину. Самым распространённым видом устного массового общения стала церковная проповедь. Одновременно она стала одним из инструментов политической пропаганды: значительная часть проповедей напрямую соотносилась с идеологическими запросами, утверждая соответствующие нормы

нравственности и социального поведения.

Проповедь предполагала довольно высокий уровень ораторского мастерства. На её основе развивается средневековое ораторское искусство – гомилетика. "Гомилетика" происходит от греческого слова "гомилия". Оно означает беседу с одним человеком или собранием лиц, а впоследствии получило значение проповеди, которая произносится на религиозном собрании.

Религиозное по характеру ораторское искусство средневековья приобрело новые качества: появился абсолютный авторитет в виде религиозной догмы. (Догматизм – стиль мышления, при котором нечто признаётся как абсолютно доказанное, не принимаются никакие доводы против, никакая критика) О чём бы ни говорил проповедник, он соотносил свои суждения и выводы со Священным писанием. Ссылки на непререкаемый авторитет, с одной стороны, избавляли оратора от необходимости использовать углублённую аргументацию, а с другой – придавали выступлению элементы схоластики.

Но даже в жёстких рамках религиозного служения риторика продолжала развиваться. На поприще церковного проповедничества выросли крупные богословские ораторы:

1. Знаменитый Иоанн Златоуст (около 347г.–407 г.) считался идеальным византийским проповедником. Само прозвище Златоуст свидетельствует об уважительном отношении к публичному слову и о почитании людей, которые могли посредством живой речи воздействовать на слушателей.

2. Испанский архиепископ Исидор Севильский (560–635 гг.). В его трудах систематизируется перечень риторических фигур, украшающих речь.

3. Немецкий филолог Филипп Мелаконте (15 в). Известна его книга «Риторика». Она была переведена на русский язык с оригинальными добавлениями и использовалась как учебник.

4. Выдающийся оратор средневековья **Фома Аквинский** (1225–1274), чьи труды легли в основу гомилетики как теории церковного красноречия.

В церковном красноречии на первый план выступают форма, внешняя красивость и напыщенность, главным принципом становится

не убеждение, а внушение. В средние века главным для риторики было умение овладеть чувствами и сознанием людей, повлиять на их психику и воображение.

Церковное красноречие оказало существенное влияние на культуру всех стран Западной и Центральной Европы, так как отсутствовал языковой барьер: проповеди читались исключительно на латинском языке.

Шагом вперед по сравнению с богословской риторикой была средневековая **университетская лекция**. Она читалась в буквальном смысле этого слова прямо по книге, в ней излагались факты реальной действительности. Позже с развитием книгопечатания в 15–16 вв. читаемая лекция стала активно вытесняться устной, превратилась в публичное изложение учебного материала и постепенно оформилась в новый жанр риторики.

Новое время

Новое время началось западноевропейским Возрождением, к началу 16 века приходит конец средневековью и начинается новая эпоха в истории. В этих условиях в риторику стали проникать светские мотивы, придавая ей социально-политическую направленность. Она вбирала в себя лучшие достижения античной риторики и одновременно вдохновлялась новыми гуманистическими и демократическими идеалами.

Ян Гус. Среди выдающихся ораторов этого времени следует назвать Яна Гуса (1369–1415 гг.). Являясь ректором Пражского университета и религиозным проповедником, он выступил против монополии латыни и положил начало новому чешскому литературному языку.

Заметный вклад в развитие риторики Нового времени внесли европейские писатели и мыслители того времени: Б.Паскаль, М.Монтень, Ж.Лабрюйер, И.Гёте, Ф.Бэкон и др. В их работах мы находим много глубоких и тонких мыслей о риторике, полезных советов оратору, точных рекомендаций. Вновь, как и в античные времена, на первый план выдвигается способность оратора увлечь аудиторию. В связи с этим характерно эмоциональное восклицание Монтеня: «До-

лой красноречие, которое привлекает внимание только к себе самому, а не к стоящим за ним вещам!»

Целая программа действий оратора содержится в высказываниях французского физика и философа Блеза Паскаля (1623–1662 гг.), высоко ценившего единство содержания и формы публичной речи: «Красноречие – это искусство говорить так, чтобы те, к кому мы обращаемся, слушали не только без труда, но и с удовольствием, чтобы захваченные темой и подстрекаемые самолюбием, они захотели в неё вникнуть».

Как и в античных риториках, в трудах по ораторскому искусству эпохи Возрождения вновь уделяется серьёзное внимание технике речи, манерам оратора, невербальным средствам общения. Леонардо да Винчи считал, что «хорошие ораторы, когда хотят убедить своих слушателей, всегда сопровождают руками свои слова, хотя некоторые глупцы и не заботятся о таком украшении и кажутся на своей трибуне деревянными статуями».

Риторика в России

До принятия христианства на Руси не было книжного учения, так как его необходимость отрицало язычество. Практика устного публичного выступления на Руси также не была широко распространена. Произведения ораторского искусства были рассчитаны, в первую очередь, на чтение и обдумывание, на копирование и распространение, хотя известно, что мастера слова – Илларион в Киевской Софии, Кирилл Туровской, Серапион Владимирский – обращали своё слово к слушателям.

Вместе с принятием христианской веры Русь заимствовала и византийскую систему образования. Началось освоение книжности, а вместе с ней и сущности риторики как науки. На развитие теории красноречия и методики обучения риторике в России значительно повлияли идеи Цицерона, Квинтилиана и других известных римских ораторов.

Так же, как и в Византии, на Руси основой «учения книжного» считались три главные науки: диалектика, грамматика и риторика. Риторика рассматривалась как высшая наука. Ученики изучали правила речевого поведения, которые пропагандировались нормами хри-

стианской этики. Сохранились несколько трудов того времени, имевших огромное значение для развития риторики. Один из них – сборник «Пчела», состоящий из изречений о житейской мудрости, большая часть которых относилась к правилам практической риторики. Второй труд – «Слово о законе о благодати» митрополита Иллариона, который был построен по всем правилам риторической науки и по своей практической значимости был не менее важен, чем труды византийских ораторов.

На Руси были широко известны произведения «Слова», «Златоструй», «Златоуст» византийского оратора Иоанна Златоуста (347–407 гг.), которые служили образцом для подражания. В древнерусских памятниках часто встречаются слова *ритор*, *риторика*, *ветия*, *ветийство*, *хитростное глаголение*. Это говорит о том, что уже в то время правилам построения речи уделялось серьезное внимание.

На Руси в то время были распространены два рода публичного красноречия: 1) *слово* – торжественное красноречие (например, «Слово о полку Игореве»); 2) *поучение* – назидательные (поучительные) речи (например, «Поучения» Владимира Мономаха).

Ещё до открытия академии и университетов в России центрами древнерусской книжности были монастыри. Там и были написаны первые дошедшие до нашего времени книги по риторике. Существовало несколько центров – ареалов книжности:

1. Северо-восточная и центральная Россия, куда входили Москва, Ростов Великий, Вологда с Кирилло-Белозерским монастырём. Именно здесь и была написана знаменитая «Риторика» Макария.

2. Северо-западный ареал, куда входили Новгород и находящиеся рядом с ним монастыри. Здесь в конце 17 века была написана «Риторика» Усачёва.

3. Северный ареал, созданный старообрядцами и знаменитый тем, что именно здесь была переведена с латинского «Риторика» Ф. Прокоповича.

4. Юго-западный ареал, куда входили Киев и Чернигов. Здесь все риторические сочинения выходили на латинском и польском языках.

«Риторика» митрополита Макария, преподававшего эту науку в Вологодской епархии, написана в форме диалога: учитель спрашивает

– ученик отвечает. В *первой части* книги «Об изобретении дел» рассказывается о родах речей, об аргументации и композиции речи. В ней пять разделов: «изобретение дела», «чиновное различие», «соединение слов...», «память», «гласомерное и вежливое слово». Описываются 4 вида речей: научающий (школьное и церковное обучение), судебный, рассуждающий (совещательные речи при решении государственных дел), показующий (хвалебные речи). Во *второй части* учебника «Об украшении слова» повествуется о риторических фигурах и тропах, излагается учение о поэтических вольностях, описываются три рода глаголения: 1) «смиранный», который обслуживал разговорную, обиходную речь; 2) «высокий», представляющий собой речь образную; 3) «мерный», предназначенный для письменной и деловой речи.

В XVII веке при монастырях появились первые московские школы «повышенного» типа. Лучшие ученики таких школ поощрялись: им давалось право произнести речь перед патриархом. Открывались и светские школы, обучение в которых сводилось к изучению классических языков (греческого и латинского), риторики, грамматики и некоторых других наук.

В 1620 г. на Руси появляется первый учебник риторики. В основе этого учебника лежит труд немецкого гуманиста Филиппа Меланхтона (годы жизни 1497–1560). Переводчик – вологодский митрополит Макарий – даёт обоснование риторике: обучение «добрословию» является одним из путей к достижению правильной и полезной жизни.

Популярной была и «Риторика» М.И. Усачёва, вышедшая в 1699 г. В ней даются наставления в изобретении мыслей, в приёмах их расположения, в воздействии речью на эмоции, рассказываются секреты исполнительского искусства оратора. Дополняют книгу теории прозаических жанров, учение о тропах и фигурах речи, учение о слоге. Смиранный слог имеет целью «научить», средний – «усладить», высокий – «возбудить».

С начала 18 века появляются практические пособия и руководства по искусству красноречия, в которых подробно изучаются во-

просы письменной этики в различных видах коммуникации (деловая, эпистолярная литература и др. источники).

В эту эпоху начали формироваться национальные основы русского языка, однако в церкви и литературе господствовал церковнославянский язык, а в науке – немецкий и латинский.

Во всех стилях и жанрах существовали свои стандартные формы, на которые ориентировалась образованная часть общества: дворянство, придворная знать, представители духовенства, учёные и писатели. На протяжении всего 18 века издавались письмовники, кабинетные и купеческие секретари (книги-справочники), в которых утверждались нормы языка и литературы того времени.

Огромный вклад в развитие русского красноречия внес *Михаил Васильевич Ломоносов* (1711–1765 гг.). Он начал реформу русского языка, заложил основу современного русского языка. В 1744 г. М.В. Ломоносов издал первый учебник риторики на русском языке «Краткое руководство к риторике, на пользу любителей сладкоречия сочиненное». Академики не приняли это издание и предложили сделать его перевод на латинский язык. М.В. Ломоносов не только не сделал этого, но и подготовил в 1748 г. новую работу – «Краткое руководство к красноречию», где дал определение красноречию и оратору: *«Риторика есть наука о всякой предложенной материи красно говорить и писать, то есть оную избранными речью и пристойными словами изображать такой конец, чтобы слушателей и читателей о справедливости ее удостоверить. Кто в сей науке искусен, тот называется ритор»*.

М.В. Ломоносов, рассматривая проблему подготовки оратора, говорит, что для красноречия необходимы дарования душевные (острый ум и память) и телесные (хорошие физические качества), а также знание теории, в частности, элементов и структуры публичной речи, знание «нравов человеческих», упражнения в подражании авторам. Ломоносовский учебник был первой российской хрестоматией, содержащей образцы из произведений античных, европейских и отечественных риторов.

По проекту М.В. Ломоносова в 1755 г. создан Московский университет, на философском факультете которого читали курс красноречия.

Следующим важным трудом по риторике стала книга Амвросия Серебренникова. Она представляла собой теоретическое пособие по русской ораторской речи. Особое внимание автор уделяет жанрам: речи похвальные, жалобные, обличительные, повинные, оправдательные, просительные, поздравительные с браком, днём рождения, чином, победою, вступлением, благодарительные, надгробные и другие. Подробно описывается судебное красноречие. Амвросий был известен и как оратор.

К концу 18 века во всех университетах были открыты кафедры красноречия, риторика преподавалась в школах и церковных училищах. В дворянских семьях обязательным считалось обучение детей иностранным языкам и риторике. Потребность в риторических исследованиях возрастала. Поощрялись и *переводы* с западноевропейских языков.

Риторика *делилась на общую и частную*: в общей риторике рассматривались общие риторические законы, а в частной – особенности устных и письменных типов речи. В России в конце XVIII–XIX вв. создаются многочисленные пособия по риторике:

1. *И.С. Рижский «Опыт риторики»* (1809 г.). В этом учебнике автор определил задачи общей риторики – силою слова, которая заключается в выразительности и изобразительности речи, воздействовать на умы и души слушателей.

2. *Н.Ф. Кошанский* – доктор философии и свободных искусств: «*Общая риторика*» (издана в Санкт-Петербурге в 1829 г.) и «*Частная риторика*» (издана в Санкт-Петербурге в 1832 г.). Всего эти учебники издавались 11 раз, были широко известны. «Общая риторика» Н.Ф. Кошанского включает в себя три традиционных раздела – «Изобретение», «Расположение», «Выражение мыслей». Потому и риторика определяется им как наука изобретать, располагать и выражать мысли. Н.Ф. Кошанский считал, что обучение риторике решает не только практические, но и глубокие развивающие задачи: через обучение изобретению речи развиваются все способности ума, а изящное вы-

ражение мыслей воспитывает любовь к благородному и прекрасному. Н.Ф. Кошанский выделял три средства обучения риторике: чтение, размышление и упражнения.

3. *А.Ф. Мерзляков «Краткая риторика, или Правила, относящиеся ко всем родам сочинений прозаических».* Этот учебник также был популярен в XIX веке. В книге содержатся наставления о сочинении писем, речей, ведении разговоров, рассуждений, составлении истинных или вымышленных историй, учебных книг.

4. *М.М. Сперанский «Правила высшего красноречия»*, 1844 г. Автор считал, что *«основания красноречия суть страсти»*, и рассматривал значение композиционных элементов речи для возбуждения страстей (например, введение есть *«приготовление души к тем понятиям, которые оратор хочет ей внушить, или к тем страстям, кои в ней он хочет возбудить»*).

Следует отметить, что здесь приведён далеко не полный перечень книг по риторике 19 века, когда риторическое учение являлось основным направлением филологических исследований.

РЕФОРМЫ В РОССИИ

Судебное красноречие. Во второй половине XIX века Россия прославилась судебными ораторами, которые своими талантами превзошли западноевропейскую ораторскую школу. Большое значение для развития риторики в России имела судебная реформа 1864 года, появились условия для развития судебного красноречия.

В результате реформы судебный процесс стал открытым, гласным, состязательным, была учреждена адвокатура, и, как следствие, появилось заметное число талантливых судебных ораторов. Среди них прокурор и судья Анатолий Фёдорович Кони, адвокаты Федор Никифорович Плевако, Пётр Акимович Александров, Сергей Аркадьевич Андреевский, Николай Платонович Карабчевский, Александр Иванович Урусов и многие другие. Их речи отличались глубиной содержания и изысканностью формы, отточенностью слога. Многие из них не только занимались практикой судебного красноречия, но и внесли вклад в развитие теории риторики. Их речи являются образцом для подражания и в настоящее время.

О неподдельном интересе к судебным делам свидетельствуют выходящие в этот период специализированные сборники, журналы и газеты: «Сборник интереснейших уголовных процессов всех стран прежнего и новейшего времени», «Судебные драмы. Иллюстрированные процессы всех стран» (этот ежемесячный журнал выходил с 1866 по 1912 г.), «Судебный вестник», «Право». На судебных заседаниях часто присутствовали известные русские писатели и видные государственные деятели. В дневниках и письмах некоторых писателей отмечается, что на судебные заседания любили ходить М.Е. Салтыков-Щедрин и Ф.М. Достоевский, которые с особым вниманием слушали защитительные речи, а затем детально анализировали их, раскрывая риторические приёмы известных адвокатов того времени. Так, Ф.М. Достоевский не раз восхищался выступлениями Спасовича.

П.С. Пороховщиковым был написан оригинальный труд по истории русского судебного красноречия «Искусство речи на суде». Советы и рекомендации автора относительно языка выступления, организации материала, поддержания внимания слушателей актуальны и сегодня. П.С. Пороховщиков считает особо важными две задачи: 1) донести до слушателей определённое содержание, на основе логической и языковой правильности обеспечить ясность и понятность речи («Не так говорите, чтобы мог понять, а так, чтобы не мог не понять вас судья»); 2) подчинить себе слушателей, заставить их принять предлагаемую позицию («пленить, доказать, убедить»), путём использования традиционных ораторских приёмов, богатства слога, образности речи создать необходимую эмоциональную атмосферу.

Были изданы труды по ораторскому искусству известного русского юриста, литератора и общественного деятеля А. Ф. Кони: «Приёмы и задачи прокуратуры», «Советы лекторам» и др.

Наряду с *судебным красноречием*, в XIX в России существовали *военное, духовное, академическое* красноречия. Рассмотрим каждый из них.

Русское академическое красноречие. Россия была лишена парламентских форм демократии, хорошо развитых в западноевропейских странах. Именно в университетских аудиториях живое слово имело возможность свободно развиваться и совершенствоваться.

Академическим красноречием называли, во-первых, учебные лекции, которые читали в высших учебных заведениях, и, во-вторых, научно-популярные, научные доклады и сообщения. Отличительной чертой академического красноречия было сочетание прогрессивной политической и общественной гражданской позиции с глубоким научным анализом и подлинной познавательной ценностью излагаемого материала, а самой науки – с жизнью. Основоположником русского академического красноречия считается Т.Н. Грановский (1813–1855) – профессор Московского университета, историк-просветитель. Значительный вклад в традиции академического красноречия внесли многие известные учёные того времени: историк В.О.Ключевский, химик Д.И.Менделеев, зоолог А.Н.Северцов, физиолог И.М.Сеченов, физик Н.А.Умов, естествоиспытатель К.А.Тимирязев, анатом и педагог П.Ф.Лесгафт.

Военное красноречие. К военному красноречию относятся речи и выступления, которые произносили, чтобы вдохновить солдат перед военными походами и сражениями. В 19 веке были написаны работы по теории военного красноречия. Например, работы Е.Б. Фукса «О военном красноречии», П.Лебедева «Примеры военного красноречия минувших войн».

Русское духовное красноречие. Русское духовное красноречие имеет более чем тысячелетнюю историю. С принятием христианства в 988 году на Руси наступила пора активного церковного проповедничества. Проповедники получали специальное ораторское образование и славились ораторским мастерством. Религиозная ораторская речь называется проповедь. В проповедях рассказывали о жизни святых людей и на их примере воспитывали быть терпеливыми.

Состояние риторики в России после революции 1917 г. Октябрьская революция 1917 года нарушила традицию развития российского ораторского искусства, построенного на византийской и западноевропейской традиции и славянских источниках. Идеология коммунизма требовала от риторики одного – пропагандисткой направленности, служения классовой доктрине и интересам пролетариата. Риторика должна была пропагандировать идеи нового режима. Она

была объявлена старорежимной и бесполезной наукой, её перестали преподавать в учебных заведениях.

В области риторики появились новые *митинговые формы*. Эти новые формы использовали в своих речах хорошо известные исторические личности – В.И. Ленин, Л.Троцкий, С.М. Киров, В.В. Маяковский. А.М. Коллонтай, А.В. Луначарский и др.

Новым явлением в развитии теории риторики стало *создание в 1918 году в Петрограде Института живого слова*, у истоков которого стояли выдающиеся научные и общественные деятели: С.М. Бонди, В.Э. Мейерхольд, А.В. Луначарский, Л.В. Щерба, Н.А.Энгельгардт и другие.

Интерес к риторике в нашей стране возрождается лишь в 90-е годы XX века, что связано, во-первых, с изменением социально-политических и экономических условий жизни общества, новым отношением к человеку как индивидуальности, неповторимой личности, а во-вторых, с развитием наук, которые занимаются исследованием речи.

Современное информационное общество в условиях свободы общественной жизни предполагает, что каждый член этого общества должен обладать навыками хорошей, грамотной и убедительной речи.

Речь – основное орудие любого специалиста-гуманитария: политика, преподавателя, психолога, юриста, да и любого активного члена современного общества. Именно *речь* является предметом изучения *риторики*. Риторика – одна из самых древних наук, так как насчитывает свыше 2,5 тысяч лет своей истории, в то же время она одна из самых современных гуманитарных наук, так как *«формирует норму и стиль общественной жизни»*. По отношению каждого человека к своему языку можно определенно судить не только о его культурном уровне, но и о гражданской ценности. По нашей речи собеседники делают вывод кто мы такие, так как речь помимо воли говорящего создает портрет, раскрывает его личность. Культура речи неотделима от общей культуры, без нее немыслимы интеллигентность, духовность. Речь человека – это его своеобразный паспорт.

Вопросы для самоконтроля

1. Что является предметом риторики?
2. Что является целью изучения риторики?
3. Когда зародилось искусство красноречия?
4. Докажите, что в Древней Греции риторика имела практическое значение.
5. Кого можно назвать основателями античной риторики?
6. Кого вы знаете из ораторов Древней Греции? Чем они прославились?
7. Что означает слово «софист»?
8. Когда жил Сократ? Его основные мысли о риторике.
9. Когда жил Платон? В чём основная мысль его учений?
10. Когда жил Аристотель? Где Аристотель основал свою школу?
11. Почему Демосфен стал изучать риторику?
12. Кто был учителем Александра Македонского?
13. Как называются книги, написанные Цицероном?
14. В чём особенность средневековой риторики?
15. Кто такой Ян Гус? На каком языке он говорил?
16. Каков вклад М.В. Ломоносова в развитие науки о слове?
17. Как называется учебник риторики М.М. Сперанского?
18. Как называется труд по истории русского судебного красноречия П.С. Пороховщикова?
19. Какие виды риторики существовали в России в XVIII-XIX веках?
20. Что нового в развитие ораторского искусства вносят события Октября 1917 года?
21. Зачем нужна риторика в наши дни?

Практические задания

Задание 1. Прочитайте отрывки из книги М.В. Ломоносова «Краткое руководство к красноречию».

а) М.В. Ломоносов в своей книге дал следующее определение красноречию и оратору:

«Риторика есть наука о всякой предложенной материи красно говорить и писать, то есть оную избранными речьми и пристойными словами изображать такой конец, чтобы слушателей и читателей о справедливости ее удостоверить. Кто в сей науке искусен, тот называется ритор».

Как Вы поняли этот отрывок? Перескажите его своими словами.

б) Рассматривая проблему подготовки оратора, М.В. Ломоносов говорит, что для красноречия необходимы дарования душевные (острый ум и память) и телесные (хорошие физические качества), а также знание теории, в частности, элементов и структуры публичной речи, знание «нравов человеческих», упражнения в подражании авторам.

Какие черты М.В. Ломоносов называет главными для оратора?

Задание 2. Игра «Глазами современника»

Выберите одну из ярких фигур – ораторов Древней Греции (Горгий, Перикл, Лисий, Сократ, Платон, Демосфен, Аристотель) или Древнего Рима (Марк Порций Катон, Цицерон, Квинтилиан и др.). Составьте о нём и его ораторской деятельности рассказ на 7-10 мин. Подготовьтесь к исполнению этого монолога от имени *выбранного героя*. Выступление будет оцениваться по следующим критериям: насколько каждый из выступавших был артистичен, вошёл в свою роль; каково соотношение в монологе важного и интересного; в какой степени выступающему удалось представить своего «героя» как личность?

Рекомендованная литература

1. Аристотель. Поэтика. Риторика / Аристотель. – М.: Азбука-классика, 2013.- 352 с.

2. Гандалас Р. Речи, которые изменили Россию / Р. Гандалас. – СПб.: Манн, Иванов и Фербер, 2012. - 264 с.

3. Корнилова Е. Н. Риторика - искусство убеждать. Своеобразие публицистики античного мира / Е.Н. Корнилова. – М.: Изд-во МГУ, 2013. - 242 с.

4. Гофман В. А. Слово оратора. Риторика и политика / В.А. Гофман. – СПб.: Либроком, 2013. - 232 с.

5. Потебня А. А. Теория словесности. Тропы и фигуры / А.А. Потебня. – СПб.: Красанд, 2012.- 200 с.

Тема 2

УСЛОВИЯ ЭФФЕКТИВНОЙ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ

*Умение общаться с людьми – это товар,
который можно купить точно так же,
как мы покупаем сахар или кофе.
И я заплачу за такое умение больше,
чем за что-либо другое на свете.
Дж. Рокфеллер*

Речевая деятельность. Её структура. Этапы речевого акта.

Организационные принципы речевой коммуникации.

Психологические принципы общения.

Виды речевой деятельности.

Речевая деятельность. Структура речевой деятельности

У человека наряду с трудовой, научной, государственной, политической и другими видами деятельности существует самая распространенная – речевая деятельность. **Речевая деятельность** – это процесс материализации мысли, т.е. превращения мысли в слово. Это может быть реплика в диалоге, рассказ и т.д. Речевая деятельность имеет 2 признака: 1) всегда носит социальный характер, 2) слова и высказывания используются для достижения конкретной цели (общения, сообщения, воздействия). Речевая деятельность состоит из речевых действий – **актов**, которые представляют собой подготовку и реализацию высказывания целиком, независимо от его объёма. То есть речевой акт – это процесс, когда человек обдумывает, что и как сказать, а потом произносит свою речь. Основные компоненты (части) речевого акта:

- 1) говорящий (адресант),
- 2) слушающий (адресат),

3) контекст, т.е. время, место, обстановка, в которой произносится высказывание,

4) передаваемая информация - предмет речи (сообщение).

Адресант и адресат называются *коммуникантами*. Так как речь служит общению, коммуникации, она всегда обращена к кому-либо. Запомните, что коммуникация – это *не передача* информации, а *обмен* ею между собеседниками. Обсуждая предмет разговора, они поочередно меняются ролями («я» – коммуникатор, говорящий, «ты» – реципиент, слушающий), а затем наоборот. Речемыслительный механизм (процесс рождения мысли и переход её в слова и в речь) необыкновенно сложен и до настоящего дня до конца не изучен.

Выделяют три *этапа речевого акта*:

- 1) подготовка и исполнение высказывания,
- 2) его восприятие и понимание,
- 3) обратная связь.

1. Первая ступень – подготовка и исполнение высказывания – состоит из четырёх этапов:

1.1. *Возникновение ситуации и мотивация*, побуждающие к выражению мыслей. Т.е. появляется какая-то ситуация, проблема, которую надо решить. Например, менеджер готовит проект договора, журналист берёт интервью и т.п. Или Вам нужно что-то купить в магазине, но сами вы идти не можете. Потребность высказывания, порождаемая жизненной ситуацией, постепенно осознается, превращается в конкретную, ясную цель (мотив), которая начинает руководить действиями автора. На этом этапе человек понимает: чтобы решить проблему, ему нужно обратиться к кому-то с какими-то словами.

1.2. *Вероятностное прогнозирование* (интенция). Намерение произнести фразу как бы подвергается проверке, решается, к кому будет обращена речь, с какими интонациями, громкостью, скоростью она прозвучит.

1.3. *Внутренний план, языковое структурирование* – на этом этапе определяется содержание (что говорить) и структура, порядок слов (в каком порядке говорить) сообщения. Для этого на внутреннем

уровне (внутри себя) вы решаете, какие слова будете говорить, в каком порядке, с какой интонацией.

1.4. *Переход к внешней речи* происходит по законам фонетики (фонетика – наука, изучающая звуки) или по правилам графики (передача звуков какими-либо буквами). На этом этапе человек произносит речь или пишет текст.

2. На второй ступени – восприятие и понимание – выделяются следующие этапы :

2.1. *Приём звукового сигнала* – сам процесс слушания.

2.2. *Анализ акустического потока* с точки зрения фонетики того или иного языка. На данном этапе адресат (человек, получающий информацию) начинает понимать слова и *вспоминать значения* каждого фонетического слова. (Это процесс, когда человек услышал ушами слова, теперь эти слова доходят до головного мозга, и мозг начинает вспоминать, какое слово что означает).

2.3. *Расшифровка – понимание предложений (грамматических связей)* и соединение этих предложений в текст, связывание с предыдущими предложениями.

2.4. *Понимание второго, дополнительного (переносного) смысла.* На этом уровне воспринимаются тропы (метафора, метонимия, ирония и др.), аллюзия (намёк).

2.5. *Оценка языкового мастерства* говорящего.

Полный цикл речевого акта завершается новым действием – свидетельством результативности высказывания.

3. Третья ступень – *обратная связь* – это те действия, которые делает человек в ответ на Вашу речь (после того, как он Вас послушал): вопросы, реплики, письма на телестудию после интересной передачи, голосование на выборах депутатов за того или иного кандидата, ответы учащихся на уроке или экзамене.

Так выглядит *процесс перекодировки замысла в речь* (декодирования информации) и реакции на неё.

Организационные принципы речевой коммуникации

В процессе речевого взаимодействия, речевой деятельности недостаточно знать только родной язык и владеть речевой культурой. Для того чтобы построить эффективную речевую коммуникацию, собеседники должны соблюдать определённые принципы – правила ведения разговора, которые регулируют их действия и высказывания. Под эффективной речевой коммуникацией *понимается достижение адекватного смыслового восприятия и адекватного толкования передаваемого сообщения*. Правильная интерпретация считается состоявшейся, если реципиент трактует основную идею текста в соответствии с замыслом коммуникатора. Если реципиент усвоил, для какой цели порождён данный текст, что именно хотел сказать его автор с помощью всех использованных средств, можно утверждать, что он интерпретировал текст правильно. Неадекватное понимание устного и письменного сообщения у отправителя и получателя может привести к серьёзным ошибкам во время выработки и принятия решения, стать причиной нежелательных конфликтов. Как отмечают исследователи, успешность речевого общения и его неудачи зависят не только от выбора говорящими языковых форм. Большое влияние на эффективность речевой коммуникации оказывают многие экстралингвистические (внеязыковые) факторы. Специалисты относят к ним потребность в общении, коммуникативную заинтересованность; настроенность на мир собеседника, близость мировоззрения говорящего и слушающего; умение слушателя проникнуть в замысел (намерение, интенцию) говорящего; внешние обстоятельства (присутствие посторонних, физическое состояние), знание норм этикетного речевого общения и др. Очень важно создать позитивный коммуникационный климат, помогающий установить контакт и взаимопонимание в процессе общения. По данным зарубежных ученых, количество передаваемой информации и ее точность увеличиваются в атмосфере доверия и открытости между участниками общения. Созданию такого климата способствует применение ряда психологических принципов общения, сформулированных в научной и методической литературе.

Эти правила составляют конвенциональную, т.е. условную, заранее принятую основу вербального взаимодействия. Психологи разработали, сформулировали ряд важных *организационных принципов* речевой коммуникации, то есть это принципы, по которым надо строить речь, сам процесс передачи информации. Эти правила называются ***организационными принципами речевой коммуникации***. Существуют 4 организационных (*они помогают организовать речь*) принципа речевой коммуникации, которые регламентируют, как *надо строить речь*, общаться.

Два принципа – *принцип последовательности* и *принцип предпочитаемой структуры* – регламентируют правила построения речи и сам процесс говорения (передачи информации), а другие два принципа – *принцип кооперации* и *принцип вежливости* – регламентируют *правила поведения*, которые необходимо помнить при живом общении с людьми.

Рассмотрим эти принципы.

1. ***Принцип последовательности***. Он предполагает релевантность (смысловое соответствие) ответной реакции, то есть ожидание реплики соответствующего типа. Это значит, что, начиная говорить с человеком, мы уже предполагаем, в какой форме он нам ответит. Если первая реплика – вопрос, то вторая – ответ; приветствие сопровождается приветствием; просьба – принятием или отклонением и т.д. Данный принцип требует закономерного завершения речевого действия.

Например, когда первый человек говорит: «Здравствуйте, как у вас дела?», – вы не можете ответить ему вопросом: «Какой урок сейчас будет?». По правилам этикета сначала Вы тоже должны поприветствовать его.

Или же на просьбу: «Закройте, пожалуйста, окно», – вы не можете ответить: «Я сегодня мало спал».

2. ***Принцип предпочитаемой структуры*** – регламентирует правила, как надо строить утвердительные (подтверждающие) и отрицательные (отклоняющие) ответы. Как отмечают исследователи, согласие обычно выражается без промедления, предельно лаконично и ясно. А вот когда человек не соглашается что-либо делать, он не го-

ворит об этом сразу. Сначала человек как бы оправдывается, объясняет причину, почему он не может выполнить нашу просьбу, потом идёт небольшая пауза, и только потом человек произносит отказ. Например:

1 вариант:

А. (просьба): Я прошу вас выполнить эту работу к завтрашнему дню.

В. (согласие = положительный ответ): Хорошо.

2 вариант:

А. (просьба): Я прошу вас выполнить эту работу к завтрашнему дню.

В. (отрицательный = отклоняющий ответ): [пауза] Я бы с удовольствием, но знаете, я ещё не выполнил предыдущее задание, к тому же я неважно себя чувствую.

Пауза служит своего рода сигналом нежелательных отклоняющих ответов. Она позволяет говорящему своевременно дополнить свои слова усиливающими доводами.

3 вариант:

А. Я прошу вас выполнить эту работу к завтрашнему дню (пауза. В. молчит)

А. И тогда я смогу предоставить вам несколько дней отгула, как вы просили.

В. Хорошо.

Соблюдение описанного принципа позволяет не обидеть собеседника, избежать критической направленности разговора.

Представим другую ситуацию: преподаватель даёт домашнее задание студентам – подготовиться к семинару по вопросам. Предложите все возможные варианты ответов студентов.

3. Принцип кооперации – принципы Г.П. Грайса. Суть этого принципа: для того, чтобы произошла коммуникация (общение и обмен информацией) необходимо, чтобы у участников взаимодействия была ближайшая общая цель, хотя бы кратковременная. Даже если их конечные цели отличаются или противоречат друг другу, всегда должна быть общая цель на период взаимодействия коммуникантов. Если такая цель есть, общающиеся люди будут готовы к сотруд-

ничеству. Этот принцип сформулировал философ Герберт Пол Грайс (1913–1988). В своей книге «Логика и речевое общение» он пишет: «Твой коммуникативный вклад на каждом шаге диалога должен быть таким, какого требует совместно принятая цель (направление) этого диалога». В работе Г.П.Грайс формулируют конкретные правила, которые помогают соблюдать эти принципы. Эти правила он делит на четыре категории-правила:

1. правило количества, 2. правило качества, 3. правило отношения, 4. правило способа. Рассмотрим их.

3.1. **правило количества** регламентирует объём информации, который надо передать: твоё высказывание должно содержать *не меньше* информации, чем требуется; твоё высказывание должно содержать *не больше* информации, чем требуется. Излишняя информация путает слушающего, вводит в заблуждение, вызывает не относящиеся к делу вопросы и соображения. Суть этого правила: *говори столько, сколько надо именно сейчас: не больше и не меньше.*

3.2. **правило качества.** Г.П. Грайс сформулировал его так: *старайся, чтобы высказывание было истинным.* Суть этого правила: *не говори того, что считаешь ложным; не говори того, чего ты точно не знаешь*

3.3. **правило отношения.** Это правило смыслового соответствия ответной реакции (= постулат релевантности) Суть правила: *не отклоняйся от темы разговора.*

3.4. **правило способа** выражения регламентирует то, как надо это говорить: *говори ясно; избегай непонятных выражений; избегай неоднозначных выражений; избегай ненужного многословия, будь организован.* Суть правила: *говори точно, кратко, понятно.*

Автор уверен, что тот, кто соблюдает эти принципы кооперации, всегда достигнет цели общения. Автор подчёркивает важность и полезность соблюдения принципа кооперации и его правил для всех, кто желает достичь конечных целей речевого общения (это могут быть передача и получение информации, оказание влияния на других и подчинение себя чьему-либо влиянию и т.п.).

4. Принцип вежливости. Другой крупнейший учёный – британский лингвист Дж. Н. Лич в книге «Принципы прагматики» (1983)

описал ещё один главный принцип коммуникации – принцип вежливости. Он состоит из 6 правил. Кратко они формулируются следующим образом.

4.1. Правило такта: *«Не следует затрагивать тем, потенциально опасных для собеседника (частная жизнь, индивидуальные предпочтения и т.д.)».* Суть правила: не надо говорить на те темы, которые неприятны для Вашего собеседника. Эта правило границ личной сферы. При общении коммуниканты должны сохранять психологическую дистанцию между собой.

4.2. Правило великодушия: *«Не следует связывать партнера обязательствами, обещаниями и т.д., то есть как-то обременять его».* Суть правила: не надо требовать от собеседника, чтобы он сделал то, что ему будет трудно выполнить. Например, предположение, просьба должны быть сформулированы таким образом, чтобы его можно было отложить, не следует связывать партнера обещанием.

4.3. Правило одобрения, позитивности в оценке других: *«Не осуждайте других; не судите, да не судимы будете».* Атмосфера, в которой происходит речевое взаимодействие, зависит от отношения этих людей друг к другу и от их отношения к миру, от отношения к позициям собеседников. Суть правила: не осуждайте других, показывайте, что Вы понимаете их.

4.4. Правило скромности: *«Не будьте высокомерны в разговоре с собеседником».* Важнейшее условие коммуникации – реалистическая самооценка. Сильно завышенная или сильно заниженная самооценка могут отрицательно повлиять на установление контакта. Суть правила = не ставь себя выше других при разговоре с ними.

4.5. Правило согласия: *«Старайтесь избегать конфликтных ситуаций во имя решения коммуникативных целей».* Оно предполагает отказ от конфликтной ситуации во имя решения более серьёзной задачи, а именно: сохранения предмета взаимодействия, «снятие конфликта» путем взаимной коррекции коммуникативных тактик собеседников. Суть правила: не создавай конфликтную ситуацию, нам надо вместе решить общую проблему и до этих пор мы нужны друг другу.

4.6. Правило симпатии: *«Демонстрируйте доброжелательность по отношению к партнеру».* Определенную проблему пред-

ставляет так называемый *безучастный контакт* (= не показывающий сочувствия, тот, кто не соучаствует). Эта максима благожелательности, которая создает благоприятный фон для разговора. Неблагожелательность делает речевой акт невозможным. Проблема возникает, когда происходит безучастный контакт, когда собеседники, не будучи врагами, не демонстрируют доброжелательности по отношению друг к другу. Суть правила: если вы не враги с вашим собеседником, то показывайте ему, что вы желаете ему добра, демонстрируйте своё хорошее отношение к нему .

Принцип кооперации Грайса и принцип вежливости Лича составляют основу **коммуникативного кодекса**, регулирующего речевое поведение обеих сторон в ходе коммуникативного акта. При рассмотрении коммуникативного кодекса, анализе возможностей его использования в практике речевого общения, конечно, следует помнить, что сформулированные правила не имеют абсолютного значения. Ни одно из правил само по себе не обеспечивает успешного взаимодействия собеседников. Помните, что применение описанных принципов позволяет более успешно организовать речевое взаимодействие, повысить его эффективность.

Психологические принципы общения

Кроме организационных принципов речевой коммуникации существуют психологические принципы общения, которые должны обеспечить психологический комфорт участникам коммуникации.

1. **Принцип равной безопасности.** Суть этого принципа – непричинение психологического или иного ущерба партнеру в информационном обмене. Этот принцип запрещает оскорбительные выпады против реципиента, унижение чувства собственного достоинства партнера. Ярлыки, грубые слова и выражения, обидные реплики, оскорбления, презрительный и насмешливый тон могут вывести человека из состояния равновесия, нанести ему моральную травму и даже физический ущерб здоровью, а значит, помешать восприятию и пониманию информации. Конечно, каждый участник диалога имеет право защищать и отстаивать свою точку зрения, не соглашаться с

высказываниями оппонента, показывать и доказывать ошибочность его позиции, но он обязан с уважением относиться к личности собеседника.

2. *Принцип децентрической направленности.* Суть этого принципа – непричинение ущерба делу, ради которого стороны вступили во взаимодействие. Участники коммуникации не должны тратить силы на защиту амбициозных, эгоцентрических интересов. Их следует направлять на поиск оптимального решения проблемы. Децентрическая направленность предполагает, что человек умеет анализировать ситуацию с позиции другого человека, исходя из интересов дела. Эгоцентрическая направленность характеризуется стремлением анализировать ситуацию, исходя из собственных интересов.

3. *Принцип адекватности воспринятого сказанному,* т.е. непричинение ущерба сказанному путём намеренного искажения смысла. Порой участники общения сознательно искажают позицию оппонента, передергивают смысл его слов, чтобы таким путём добиться преимуществ в разговоре. Это приводит к разногласиям и взаимному непониманию.

Учитывая вышеизложенные правила, можно сформулировать следующие общие правила, способствующие установлению благоприятного климата речевого общения:

- признание не на словах, а **на деле** плюрализма мнений, наличия многообразия точек зрения на различные проблемы современной жизни, что является необходимой предпосылкой демократического решения вопросов;

- предоставление каждому возможности осуществить свое право высказать собственную точку зрения;

- предоставление равных возможностей в получении необходимой информации для обоснования своей позиции;

- осознание того, что необходимость конструктивного диалога диктуется не волей отдельных лиц, а реально сложившейся ситуацией, связана с решением жизненно важных проблем для той и другой стороны;

- определение общей платформы для дальнейшего взаимодействия и сотрудничества, стремление найти в высказываниях партнера и

его поведении то, что объединяет с ним, а не разъединяет, поиск общих точек соприкосновения.

Вывод: Несоблюдение этих условий, игнорирование названных принципов превращает конструктивный диалог в деструктивный, препятствует организации эффективной речевой коммуникации. Главная причина появления деструктивных элементов в процессе общения – стереотипно-догматическое мышление, нетерпимость к чужому мнению.

Основанием для конфликта могут стать и личностные особенности его участников: эгоизм, амбициозность, уверенность в собственной непогрешимости, категоричность суждений, неспособность идти на компромисс, поступиться собственными интересами, а также отсутствие здравого смысла, непонимание реальных процессов, происходящих в обществе.

Виды речевой деятельности

Речевая деятельность – один из видов деятельности человека.

Речевая деятельность – это активный, целенаправленный процесс создания и восприятия высказываний, осуществляемый с помощью языковых средств в ходе взаимодействия людей в различных ситуациях общения.

Выделяют четыре вида речевой деятельности: говорение, письмо, слушание, чтение.

1. **Говорение** – процесс формирования и формулирования мысли в момент произнесения высказывания. Продуктом говорения является устный текст. Главным инструментом говорения является голос. При говорении человек подбирает нужные слова, нужные конструкции. Именно поэтому необходимо в детстве заучивать тексты как на иностранном, так и на родном языке, так как в наше сознание закладываются готовые конструкции, которые мы используем впоследствии подсознательно. Хороший отбор возможен только лишь при наличии достаточного запаса слов и конструкций, которые хранятся в долговременной памяти. Для говорения также важна адекватная интонация – та, которая соответствует смыслу высказывания.

2. **Слушание** (или аудирование) – восприятие речевых акустических сигналов и их понимание. *Слушание – смысловое восприятие устного высказывания.* Это не пассивный процесс, а наоборот, как утверждают современные исследователи, активный мыслительный процесс, направленный на смысловую переработку речевых сообщений. В момент восприятия речи реципиент (тот, кто воспринимает речевую деятельность) не усваивает текст как робот, механически записывающий информацию или принимающий команду. Слушающий создаёт собственный оригинальный текст, содержание которого зависит от интеллектуального и эмоционального опыта личности. Поэтому так получается, что текст, который услышал и понял собеседник, не похож на тот текст, который произнёс говорящий.

3. **Письмо** – зашифровка речевых сигналов с помощью графических символов. *Письмо – процесс создания текста с последующей графической его фиксацией.* Продуктом данного вида деятельности является записанный текст. В условиях письменной формы общения отсутствует непосредственный реципиент (тот, кто воспринимает речевую деятельность) и промежуточная обратная связь невозможна. Пишущий не видит реакцию читающего на каждую фразу, а может лишь предугадать эту реакцию. Написание может быть полным или сокращенным. По степени готовности различаются черновик и чистовик. Работа с черновиком важна с точки зрения обработки мысли.

4. **Чтение** – расшифровка графических знаков и понимание их значений. Чтение – смысловое восприятие письменного текста, результатом которого становится понимание.

Механизмы *кодирования* информации действуют при говорении и письме, механизмы *декодирования* – при слушании и чтении. При говорении и слушании человек работает с акустическими сигналами, при письме и чтении – графическими знаками. *Говорение, письмо* производят текст, *слушание* (аудирование) и *чтение* – осуществляют восприятие текста.

Эти четыре вида речевой деятельности распределены в потоке жизни неравномерно: меньше всего мы пишем (9 %) и читаем (16 %) (если это не связано с профессиональной деятельностью), больше

всего слушаем (40 %) или говорим (35 %) (это может зависеть от личных свойств человека).

Указанные четыре вида речевой деятельности составляют основу процесса речевой коммуникации. От того, насколько у юриста сформированы навыки этих видов речевой деятельности, зависит эффективность профессионального общения. Кроме того, степень сформированности навыков речевой деятельности служит критерием оценки уровня владения языком и показателем общей культуры человека.

Слушание как вид речевой деятельности

Умение слушать – редкая способность и высоко ценится.

Д. Гранин, «Картина»

Слушание представляет собой процесс понимания, осмысления речи. Это коммуникативное умение не менее важно, чем говорение, и является условием эффективности делового общения. Ещё философ Зенон утверждал: «Два уха и один язык нам даны для того, чтобы больше слушать и меньше говорить». А историк Плутарх советовал: «Научись слушать, и ты можешь извлечь пользу даже из тех, кто говорит плохо». Умение слушать облегчает усвоение информации, способствует установлению контактов между людьми. В умении слушать проявляется воспитанность, уважение к другому человеку, т.е. культура. Результаты исследования речевой деятельности множества людей показывают, что достаточными навыками слушания обладают лишь 10 % из них. Прослушав десятиминутное сообщение, «средний» слушатель понимает и запоминает только половину из сказанного. *Стиль слушания зависит от характера, интересов личности, пола, возраста, физиологического состояния, служебного положения.* Подчинённые более внимательны и сосредоточены в разговоре с «начальством», не всегда решаются прервать оппонента. Мужчины, в отличие от женщин, склонны слушать самих себя, быстро давать готовые ответы, перебивать, сосредоточиваться на содержании беседы. Женщине больше интересен сам процесс общения, они прерывают

партнера в 2 раза реже. На эффективность слухового восприятия влияет усталость, плохая концентрация внимания.

Можно выделить следующие «роли» слушателей:

- 1) «симулянт» – делающий вид, что слушает;
- 2) «зависимый слушатель» – легко поддающийся под влияние мнений и желаний других;
- 3) «перебивала» – тот, кто неоправданно вмешивается в речь собеседника;
- 4) «погруженный в себя»;
- 5) «интеллектуал» – воспринимающий информацию больше разумом, пренебрегающей эмоциональным и невербальным аспектами поведения говорящего.

Различают также 2 способа слушания:

1. *Нерефлексивное (пассивное)* – состоит в умении не вмешиваться в речь говорящего своими замечаниями, в способности внимательно молчать. Этот способ требует значительного физического и психологического напряжения, определенной дисциплины. Нерефлексивное слушание обычно используется в таких ситуациях, когда один из собеседников глубоко взволнован, желает выказать своё отношение к тому или иному событию. Внешне пассивное поведение в действительности требует большого напряжения, физического и психологического внимания. По форме нерефлексивное слушание предполагает использование кратких реплик типа «Да?», «Продолжайте, продолжайте. Это интересно», «Понимаю», «Расскажите подробнее» и т.п. или невербальных жестов поддержки, например утвердительный наклон головы.

2. *Рефлексивное (активное)* – заключается в активной обратной связи, в оказании помощи в выражении мыслей. Этот способ особенно уместен, если ваш собеседник ждёт поддержки, одобрения, если необходимо глубоко и точно уяснить информацию. *Рефлексивное слушание – это обратная связь с говорящим с целью контроля точности восприятия услышанного.* Слушающий более активно использует слова для уточнения информации и подтверждения понимания сообщения. Основными приёмами рефлексивного слушания являются

выяснение, перефразирование, резюмирование, подтверждение контакта. Рассмотрим их.

Основные приёмы рефлексивного слушания:

1) *выяснение*, т.е. обращение к собеседнику за уточнениями, чтобы получить дополнительные факты, суждения. Можно задать вопросы: «Я Вас не понял. Не повторите ли ещё раз?», «Что Вы имеете в виду?»;

2) *перефразирование* – это передача говорящему его же сообщения, но словами слушающего. То есть слушающий произносит высказывание, только что сказанное собеседником, только в другой форме. Можно задать вопросы: «Если я Вас правильно понял...», «Как я Вас понял...», «По Вашему мнению...», «Вы хотите сказать...». Целью перефразирования является проверка точности услышанного. Перефразирование помогает говорящему понять, насколько верно, точно его понимает слушающий, и если он понимает неправильно, то появляется возможность внести в сообщение соответствующие коррективы;

3) *резюмирование* – подведение итогов. *Резюмирование* завершает одну тему разговора и помогает перейти к другой, подытоживает основные идеи и чувства говорящего. Резюмирующие высказывания помогают соединить фрагменты разговора в смысловое единство. Используют следующие фразы: «Ваши основные идеями, как я понял, являются...», «Если подытожить сказанное вами, то...», «Если обобщить сказанное Вами, то...», и т.п.;

4) *подтверждение контакта* – приглашение высказываться свободно и непринужденно. При этом речь сопровождается репликами типа «это интересно», «да», «понимаю Вас», «приятно это слышать».

Правила эффективного слушания

Залогом успеха в межличностных и профессиональных отношениях является соблюдение ***правил эффективного слушания***. Эти правила можно применять во всех случаях жизни.

1. Поймите и осознайте позицию *говорящего*, сделайте анализ, выводы. Определите самые ценные сведения в полученной информации.

2. Разгадайте за фразами собеседника *истинные мотивы его поведения*, поймите его эмоциональное состояние, внутренний мир.

3. *Поддерживайте в себе устойчивое внимание к речи*, не думайте о посторонних вещах. Побочные мысли возникают из-за того, что скорость мышления в 4 раза превышает скорость говорения, и у слушателя остается «свободное время». Не пытайтесь слушать и одновременно делать еще 2–3 дела.

4. *Не делайте вид, что поняли*, если на самом деле это не так. Возможно, Ваш собеседник не оставлял необходимых пауз между фразами. Оптимальным для слушателей является темп их собственного говорения.

1. Логически *планируйте процесс слушания*. Мысленно опережайте речь собеседника. Это поможет настроиться на одну волну с ним и лучше и полнее запомнить его речь.

2. *Установите зрительный контакт с говорящим*. Ваши жесты, мимика должны отражать состояние заинтересованного слушателя, который вникает в речь

3. *Сопереживайте говорящему*, посмотрите на вещи его глазами, *встаньте на его место*.

4. *Будьте терпеливы*. Всегда выслушивайте собеседника до конца. Не раздражайтесь и не злитесь, если у Вас негативная установка по отношению к собеседнику или Вы услышали «критические» для Вас слова, способные вывести Вас из равновесия.

5. *Не отвлекайтесь* на специфические особенности говорящего (акцент и другое).

6. *Повторяйте про себя распоряжения* и указания.

7. *Делайте* при слушании соответствующие записи.

Умение слушать собеседника – чрезвычайно важный критерий коммуникабельности человека. В деятельности юриста невозможно переоценить этот аспект профессионального общения.

Приёмы правильного слушания

Существуют специальные ***приёмы правильного слушания***, направленные на повышение эффективности слушания:

- 1) концентрация внимания;
- 2) анализ услышанного;
- 3) критическое восприятие услышанного;
- 4) конспектирование полученной информации.

Рассмотрим эти приёмы подробно.

1. Приём ***концентрация внимания*** – это подготовка себя к слушанию. Процесс концентрации складывается из следующих стадий:

- 1.1 займите объективную позицию по отношению к говорящему;
- 1.2 создайте интерес к предмету речи;
- 1.3 подумайте, чем основное содержание речи может помочь вам;
- 1.4 настройтесь позитивно по отношению к говорящему, выключите свои эмоциональные блоки;
- 1.5 продумайте тему и попробуйте угадать, как говорящий может её развить;
- 1.6 вспомните, *что* вы уже знаете о предмете;
- 1.7 постарайтесь предугадать события.

Концентрация требует определённых усилий и постоянного внимания. Некоторые люди сначала какое-то время слушают внимательно, затем на несколько минут отвлекаются на что-то другое, затем снова обращаются к слушанию. Такое нерегулярное слушание препятствует пониманию идеи речи. Следует научиться не замечать отвлекающие факторы. Концентрация требует серьёзного отношения к слушанию, желания работать над улучшением навыков и постоянного внимания к говорящему. Следовательно, концентрация внимания – это не пассивный, а активный творческий процесс, требующий больших усилий.

2. Приём ***анализа содержания услышанного***. Слушать публичные речи очень сложно, так как они содержат различные идеи, и если одну из них упустить, то нарушится связь между частями речи. В

ситуации беседы слушать легче, так как всегда можно переспросить собеседника.

Известно, что слушатель способен понимать речь быстрее, чем говорит оратор. Средняя скорость речи составляет 120–150 слов в минуту, в то время как слушающий способен воспринимать 300–500 слов в минуту. Этот запас времени следует использовать для анализа содержания. Развить навыки слушания поможет умение реконструировать процесс создания речи и её композиции. Необходимо научиться мысленно воссоздавать план речи: проанализируйте, как оратор подаёт материал и аргументирует свои идеи, как он адаптирует свою речь к аудитории, как использует вербальные и невербальные средства для достижения желаемого эффекта. Рекомендуется следующая последовательность действий при анализе содержания публичного выступления («алгоритм слушания»):

2.1. *Определить цель речи.* О цели своей речи может сказать сам оратор во вступлении. Однако часто этого не происходит, поэтому надо помнить, что выделяются три основных вида речей в зависимости от цели:

- *убеждающая* – речь, которая требует адекватного доказательства и логического рассуждения;
- *информационная* – речь, которая должна содержать зрелые суждения и точные факты;
- *развлекательная* – речь, включающая юмор и отличающаяся хорошим вкусом.

2.2. *Определить композицию речи.* При слушании важно понимать, как оратор развивает и ограничивает тему, как раскрывает основную мысль, определяет специальные термины, дает пояснения.

2.3. *Определить главную тему речи.* Это помогает держать речь в фокусе, не отвлекаться на второстепенные вопросы и отступления оратора от темы.

2.4. *Определить главную идею оратора.* Идея оратора – это то, что именно он хочет сказать о главной теме. Поняв главную идею, проанализируйте способы её доказательства.

2.5. *Определить формы аргументации.* Проанализируйте, как приводятся доказательства, какие типы и сколько их используется.

Определите формы иллюстрирования: примеры, аналогии, статистика, цитирование и т. д. Это помогает критически оценить способ доказательства.

2.6. *Определить формы резюмирования.* Проанализируйте, как оратор в заключении резюмирует свои идеи и связывает их с главной темой. Это поможет получить целостное и связное представление о речи.

3. *Прием критического восприятия услышанного.* Умение слушать критически можно развить, если соблюдать следующие *принципы критического слушания*:

3.1. Связывайте то, что говорит выступающий, со своим собственным опытом. Вы можете соглашаться с оратором в некоторых моментах, так как у вас есть подобный опыт, и наоборот. Вы можете откладывать свое решение, пока не получите дальнейшие сведения;

3.2. Резюмируйте и систематизируйте то, что услышали. Опережайте оратора и старайтесь предугадать, как он будет развивать главную тему. Помните, что коммуникация – это улица с двусторонним движением. Помогайте говорящему, мысленно суммируя услышанное. Вы как критический слушатель должны активно участвовать в процессе коммуникации;

3.3. Анализируйте и оценивайте услышанное. Нельзя только безоглядно верить или только постоянно сомневаться в том, что говорит оратор. Слушайте разборчиво. Прежде всего, анализируйте идеи говорящего, постоянно возвращаясь к начальной точке, подтексту и доказательствам. Затем проанализируйте утверждения оратора, для того чтобы: 1) проверить адекватность доказательств; 2) проверить значимость объяснений; 3) определить истинную цель оратора.

4. *Прием конспектирования полученной информации.*

Принципы записи устного выступления основываются на уже упоминавшемся свойстве речи – её *избыточности*, в силу которой некоторые слова и даже части выступления не несут существенной смысловой нагрузки, а являются как бы связующим звеном, «заполнителем» речи. Поэтому в процессе конспектирования необходимо уметь выполнять два вида упрощений: 1) свертывание фраз, 2) сокращение слов.

1. *Свертывание фраз.* Под свертыванием фраз понимается процедура *смысловой компрессии*, т.е. выделение во фразе наиболее важных, *ключевых слов*, и построение из них *смысловых рядов*, которые и должны быть зафиксированы в конспекте.

Основные принципы свертывания фраз

1. Главное правило: следует отбрасывать только те слова, которые можно легко восстановить из контекста.

2. Можно отбрасывать без потери смысла следующие слова в предложении:

1) группу подлежащего, если она повторяется из предложения в предложении; её можно заменить соответствующим местоимением;

2) синонимичные прилагательные, которые используются в функции определения;

3) наречия степени (*очень, совершенно, весьма, вполне* и т. д.);

4) некоторые глаголы, выполняющие функцию связок (*является, представляет собой* и т. п.), заменяя их тире;

5) придаточные предложения причины; их можно заменить сочетанием предлога с существительным.

3. *Правило сокращения слов.* При конспектировании необходимо использовать удобные и привычные сокращения слов, так как думать над способом сокращения во время записи некогда. Если навыки сокращений слов развиты мало, необходимо работать над их совершенствованием, добиваясь автоматизма. При этом следует помнить следующие важные *принципы сокращения слов*:

1) наибольшее количество информации приходится на начальные буквы слов;

2) нельзя опускать окончания слов в тех случаях, когда они отражают связь слов в предложении и их потеря может изменить смысл предложения (например, у существительных – падеж и число, у глаголов – лицо и время);

3) сокращенное слово должно иметь «запас прочности», достаточный для его восстановления в данном контексте (например, со-

кращение «след.» может соотноситься с различными словами: следовательно, следующий, следовать, следовательно, следствие и т. д.);

- 4) незнакомые слова надо записывать полностью.

Чтение как вид речевой деятельности

Следующий вид речевой деятельности – чтение. *Это рецептивный вид речевой деятельности, связанный со зрительным восприятием речевого сообщения, закодированного с помощью графических символов, т.е. букв.* Навыки чтения необходимо развивать любому человеку, поскольку это поможет перерабатывать большее количество информации и экономить время. Для этого следует вначале ознакомиться с сутью процесса чтения и овладеть основными приёмами техники чтения. Суть процесса чтения состоит в декодировании (расшифровке) графических символов и переводе их в мыслительные образы. В соответствии с этим процесс чтения складывается из двух основных этапов:

1. *Этап зрительного восприятия*
2. *Этап осмысления (интерпретации) прочитанного.*

Рассмотрим содержание этих этапов более подробно. По степени глубины восприятия можно выделить следующие виды чтения:

- а) просмотрное;
- б) ознакомительное, подвидами которого являются поисковое (выборочное) и реферативное чтение (со сжатием информации);
- в) критическое, изучающее чтение.

1. На ***этапе зрительного восприятия*** важную роль играют ***«технические навыки»***:

- острота зрения;
- скорость и характер передвижения глаз по тексту;
- размер поля зрения, т. е. участка текста, четко воспринимаемого глазами при одной фиксации взгляда. Обычно поле зрения человека составляет 1,5–2 слова (10–15 букв) за одну фиксацию.

2. На ***этапе осмысления (интерпретации) прочитанного*** происходит понимание смысла отдельных слов, предложений, всего текста. Иногда это происходит последовательно, а в отдельных случа-

ях – одновременно. Здесь же происходит понимание подтекста, т.е. скрытого смысла. На этом этапе важны «*интеллектуальные навыки*» чтения:

- умение выделять главную и основную информацию,
- способность к запоминанию,
- способность к концентрации внимания и др.

Рассмотрим особенности чтения, которые препятствуют эффективному и быстрому восприятию прочитанного.

1. **Регрессии**, т.е. неоправданные, механические возвраты к уже прочитанному. Почти все люди читают любой текст дважды, независимо от его сложности. При традиционном чтении количество регрессий составляет в среднем 10–15 на каждые 100 слов. Это, безусловно, замедляет процесс чтения.

2. **Артикуляция** – внутреннее проговаривание читаемого текста. т.е. движения губ, языка и других органов речи при чтении про себя. Интенсивность этих микродвижений зависит от уровня развития навыков чтения и сложности текста. Внутреннее проговаривание сильно тормозит скорость чтения, поскольку скорость говорения в четыре раза меньше скорости работы мысли. Отсюда следует, что если научиться читать без проговаривания (только мысленно), то процесс чтения будет протекать в три-четыре раза быстрее.

3. **Малое поле зрения**. При традиционном чтении, когда за одну фиксацию взгляда воспринимается одно-два слова, глазам приходится делать много остановок. Чем шире поле зрения, тем больше информации воспринимается при каждой остановке глаз, тем меньше этих остановок, поэтому процесс чтения более эффективен. Человек, обученный технике чтения, за одну фиксацию взгляда может воспринимать не два-три слова, а всю строку, а иногда и абзац.

4. **Слабое развитие механизма смыслового прогнозирования**. Умение предугадывать написанное и делать смысловые догадки называют **антиципацией**. При отсутствии такого умения человек вынужден читать текст от и до каждого слова, слога, буквы, хотя иногда при прочтении лишь первых двух-трёх букв смысл слова становится достаточно ясным. Точно так же по сочетаниям слов в предложении часто можно судить о том, какое слово будет написано дальше.

5. **Низкий уровень организации внимания.** Внимание называют *катализатором* процесса чтения. Если бы люди при чтении лучше контролировали своё внимание, то они читали бы быстрее. Скорость чтения большинства читателей намного ниже той, которую они могли бы иметь без ущерба для понимания. У медленно читающего человека внимание быстро переключается на посторонние мысли и предметы, поэтому интерес к тексту снижается. Такой человек читает механически, и смысл прочитанного не доходит до сознания. Умение управлять своим вниманием – важнейшее свойство, которое необходимо тренировать для совершенствования навыков чтения.

6. **Отсутствие гибкой стратегии чтения.** Обычно люди, начиная читать, не ставят перед собой никакой цели, не используют правил обработки текста. Поэтому начиная читать, ставьте перед собой цель. Постарайтесь с первого прочтения запомнить автора статьи, её название, определить основную идею. Многие, прочитав книгу, статью, не помнят их названия, автора, не могут выделить основные идеи автора, сжато изложить содержание прочитанного. Одним из важных приёмов чтения является использование различных программ чтения, т. е. *алгоритмов чтения*.

Существуют специальные приёмы, позволяющие преодолеть перечисленные недостатки. Эти приемы требуют регулярных и целенаправленных занятий и могут помочь человеку, решившему усовершенствовать свои навыки чтения. Одним из таких приёмов является умение выбрать необходимый способ чтения в зависимости от цели.

Можно дать некоторые рекомендации в зависимости от способа чтения.

Способы (виды) чтения – это стратегии, используемые при чтении текстов. Та или иная стратегия выбирается в зависимости от цели и задач чтения. Выделяют следующие основные способы чтения.

1. **Углубленное чтение.** Иногда такой способ чтения называют аналитическим, изучающим, творческим и т. п. При таком чтении необходимо понять, какую проблему решает автор, каковы его точка зрения и выводы. Для этого необходимо осмыслить структуру текста, сопоставить выводы автора с собственными рассуждениями.

При этом следует обращать внимание на детали текста, производить их анализ и оценку. В результате текст должен быть полностью усвоен, вся информация должна быть переработана. Необходимо постараться запомнить основную часть текста, чтобы впоследствии ею можно было воспользоваться. Такой способ применяется при чтении учебников, текстов по незнакомой, сложной тематике.

Чтобы глубоко и подробно усвоить текст, необходимо понять:

- 1) основную идею автора;
- 2) вопросы, которые он рассматривает для доказательства своей идеи, аргументы, которые он приводит;
- 3) основные выводы автора.

2. **Ознакомительное чтение.** Цель такого способа чтения – общее знакомство с содержанием текста. При таком чтении внимание уделяется не анализу текста, а его информативной стороне – только основной информации. При таком способе чтения достаточно уяснить, какие существенные факты содержатся в тексте. Кроме того, следует запомнить выходные данные текста, т.е. где и когда он опубликован.

3. **Выборочное чтение.** Если в тексте вас интересует только какая-то конкретная информация (например, статистические данные, описание какого-то события и т.п.) или новизна приводимых сведений, то следует использовать выборочное чтение. При этом можно не анализировать всё содержание в тексте факты – достаточно понять, что нового, важного и полезного для вас содержится в таком тексте.

4. **Сканирование.** Это ещё одна разновидность выборочного чтения. Сканирование – это быстрый просмотр печатного текста с целью поиска фамилии, слова, фактов и т. п. При этом глаза движутся, как правило, в вертикальном направлении по центру страницы, и зрение работает избирательно: читающий имеет установку найти только интересующие его данные. Чтобы овладеть таким способом чтения, необходимо развивать приёмы техники чтения, в частности, расширять поле зрения, тренировать избирательность внимания и т. д. Человек, обученный этому способу чтения, может усваивать текст в два-три раза быстрее, чем читающий традиционно.

5. **Быстрое чтение.** Этот способ чтения требует специальной тренировки и характеризуется не только высокой скоростью чтения, но и высоким качеством усвоения прочитанного. Оно основывается на определенных правилах (алгоритмах) и по глубине понимания и запоминания не уступает углубленному чтению.

Письмо как вид речевой деятельности

Письмо – это перцептивный вид деятельности, т.е. процесс создания текста с последующей графической его фиксацией. Письмо как вид речевой деятельности *предполагает наличие адресата.* Значимым фактором для успешной коммуникации будет понимание адресата письменной речи (например, какого-либо документа). Для того чтобы представить себе адресата, необходимо установить, кто будет его читать и в каких целях. К адресатам документа относятся все лица, которые когда-либо будут с ним знакомиться. Важно и то, каким образом этот документ будет использован его адресатом. Некоторые документы, например, завещания, контракты на продажу недвижимости, договоры о партнерстве кладут начало тем или иным операциям или сделкам. Так, соглашение о партнерстве является началом деловых операций между партнёрами. Другие виды документов, как, например, доверенность на распоряжение имуществом, имеют целью регулировать поведение в будущем. Ещё один вид документов, например, заверенный документ или соглашение о раздельном жительстве супругов, попросту фиксирует в письменной форме событие, которое уже произошло. Документы могут иметь различные функции для различных адресатов. Например, хотя контракт по продаже недвижимости кладёт начало деловым операциям, он также регулирует отношения между продавцом, покупателем, заимодателем и другими участниками операции. Точно так же этот документ может зафиксировать в письменной форме событие, которое уже произошло, как, например, уплату задатка. Понимание множества функций, выполняемых юридическими документами, поможет вам понять адресатов документа и сделать его доступным для всех, кто будет его читать.

Адресат документа может быть настроен дружелюбно – при совпадении его интересов с вашими интересами или же враждебно, если его интересы противостоят вашим интересам. Ещё один фактор, который следует учитывать – это образовательный уровень и жизненный опыт адресата. Адресатами могут быть представители юридической профессии – адвокаты, которые ведут переговоры и формулируют документ; адвокаты, которые могут оспаривать документ, судьи, которые будут интерпретировать документ. Другая категория адресатов может включать не юристов: стороны в контракте, граждан, чьё поведение регулируется законом; лиц, которые не являются сторонами в контракте, но чьи интересы документ может затронуть (например, наследники по завещанию); или же представителей других профессий: бухгалтеров, инженеров и т.д. Способность правильно прочесть и понять ваш документ у каждой из этих групп не одинаковая. Думайте о каждом отдельном человеке или группе людей, которые прочтут документ. Задайте себе вопросы:

1. Кто они?
2. С какой целью документ будет использован теми, кому он адресуется?
3. Являются ли интересы адресатов документа дружелюбными или враждебными в отношении вашего клиента?
4. Как долго адресаты документа будут им пользоваться, т.е. рассматривать ли его действие как краткосрочное или долгосрочное?
5. Каков образовательный уровень и жизненный опыт тех, кому документ адресован?

Ошибки, допущенные при подготовке юридического документа, могут привести к сиюминутному и прямому результату. Например, ошибка в завещании может лишить наследства ребёнка, материальная поддержка которого зависит от наследования, а нечёткие формулировки в контракте на продажу недвижимости могут вызвать споры и задержать вступление в права собственности. Неточная формулировка в исковом заявлении не информирует должным образом ответчика о предъявленном обвинении и лишает его возможности правильно подготовиться к защите. Более того, в этом случае к юристу, написавшему исковое заявление, могут быть применены санкции, а

слушание дела может быть отменено или отложено. Неясно и нечётко сформулированный закон может ввести в заблуждение тех, на кого он распространяется, что приведёт к тяжбе по поводу его толкования.

Итак, письменный текст выступает представителем автора как участника речевой коммуникации. Примерами письменного юридического дискурса могут быть различные виды документов, создаваемые юристами в их повседневной практике – ходатайства, исковые заявления, протоколы, доверенности, договоры, коммерческие письма.

Вопросы для самоконтроля

1. Как вы поняли, что такое речевая деятельность? Из каких компонентов состоит речевой акт. Назовите этапы речевого акта.

2. Как вы поняли, что такое организационные принципы речевой коммуникации? Как проявляется принцип последовательности, принцип предпочитаемой структуры, принцип кооперации.

3. Как вы поняли принцип вежливости Н.Лича. Используете ли вы этот принцип в своей жизни? Что такое коммуникативный кодекс?

4. Расскажите о психологических принципах общения. В чём их суть?

5. Какие виды речевой деятельности вы знаете? Расскажите о слушании: (рефлексивное и нерефлексивное), о приёмах рефлексивного слушания.

6. Какие правила эффективного слушания вы знаете? Используете ли вы их в своей жизни?

7. Чтение как вид речевой деятельности.

8. Письмо как вид речевой деятельности.

Практические задания

1. Обратите внимание на то, как ваши друзья слушают людей.

2. Проанализируйте, какой стиль слушания вам ближе, нет ли у вас привычек, мешающих собеседнику и указывающих на ваше неумение слушать.

3. Проведите эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнёра. В третьем случае примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените её. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результаты обсудите с ними. Согласны ли вы с мнением, что подражание позе и жестам партнёра создаёт комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, а неподражание действует наоборот.

4. Потренируйтесь в различных типах слушания в разных ситуациях общения.

5. Постарайтесь использовать как можно больше приёмов активного слушания в деловом разговоре.

Рекомендованная литература

1. Амиров К. Культура речи юриста: учеб. пособие / К. Амиров, В. Габдулхаков, Г. Чанышева. – Казань: Центр инновационных технологий, 2011 – 452 с.

2. Амиров К. Формирование ораторского мастерства у юристов: учебное пособие для юридических вузов / К. Амиров, В. Габдулхаков, Г. Чанышева. – Казань: КЮИ МВД России, 2011. – 368 с.

3. Введенская Л. А. Культура и искусство речи / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. - М., 2014 - 576 с.

4. Ивакина Н.Н. Профессиональная речь юриста : учеб. пособие / Н.Н. Ивакина. – М.: Норма, 2012. – 448 с.

Тема 3

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Понятие о невербальных средствах общения и их характеристика.

Кинесика. Просодика. Такесика. Проксемика.



Рис. 1 Невербальные средства общения

Понятие о невербальных средствах общения и их характеристика

Во внешнем поведении человека проявляется то многое, что происходит и есть у нас внутри. Только эти проявления нужно суметь

увидеть и прочесть правильно. За малозаметными движениями рук, глаз, позы можно увидеть настроение, желания, помыслы вашего собеседника. Как говорят психологи, легче изменить своё мировоззрение, чем свой в высшей степени индивидуальный способ подносить ложку ко рту. В общении людей всегда присутствуют эмоции. Это эмоциональное отношение, сопровождающее речевое высказывание, образует невербальную коммуникацию. К невербальным средствам общения принадлежат жесты, мимика, интонации, паузы, поза, смех, слезы и т.д. Они дополняют и усиливают, а иногда и заменяют средства вербальной коммуникации – **слова**. Согласно исследованиям, 55% информации воспринимается через выражение лица, позы и жесты, а 38% – через интонации и модуляции голоса. Только 7% информации мы получаем из слов. Это имеет принципиальное значение: *то, как мы говорим, важнее слов, которые мы произносим*. Большинство невербальных средств общения человека являются врождёнными и позволяют ему взаимодействовать, добиваясь взаимопонимания на эмоциональном и поведенческом уровнях, не только с себе подобными, но и с другими живыми существами. Многим высшим животными, а более всего собакам, обезьянам и дельфинам, дана способность невербального общения друг с другом и с человеком. Благодаря невербальному общению человек получает возможность психологически развиваться ещё до того, как он научился говорить (около 2–3 лет). Использование жестов помогает воздействовать на слушающего, усиливает эффективность речи. Надо учиться правильно применять невербальные средства, так как невербальное поведение способствует развитию и совершенствованию коммуникативных возможностей человека. Благодаря этому человек становится более общительным.

Люди разных возрастных групп используют разные невербальные средства. Так, дети часто используют плач как средство воздействия на взрослых и способ передачи им своих желаний и настроений. Коммуникативный характер, который приобретает у детей плач, хорошо передает их нередко встречающееся предупреждение: "Я не тебе плачу, а маме!"

Между вербальными и невербальными средствами общения существует разделение функций: по *словесному* каналу передаётся *чистая информация*, а по *невербальному* – *отношение к партнёру* по общению.

Невербальная коммуникация – общение посредством жестов (языка жестов), мимики, телодвижений и ряда других средств, исключая речевые. Невербальная коммуникация у различных народов имеет свои специфические характеристики.

Невербальные средства общения – это неречевые средства общения: жесты, поза, мимика, интонация.

Невербальное поведение личности *многофункционально*, оно:

- *создаёт образ* партнёра по общению;
- *является индикатором* психического состояния собеседника;
- *уточняет, дополняет* вербальное сообщение, *усиливает эмоциональную насыщенность* сказанного;
- *является показателем статусно-ролевых* отношений;
- *регулирует процесс* общения, *создаёт психологический контакт* между партнерами;
- *раскрывает взаимоотношения* партнёров по общению, формирует эти отношения

Невербальные средства общения изучают следующие отрасли лингвосомиотики (см. рис.1).

1. Кинесика – наука, изучающая экспрессивно-выразительные движения: мимику, жесты, пантомимику, позу, походку, визуальный контакт (направление движения взгляда, продолжительность взгляда, длина паузы).

2. Просодика – наука, изучающая ритмико-интонационные особенности речи. Состоит из двух разделов: *паралингвистики* (изучает интонацию, громкость голоса, тембр, ударение, темп речи) и *экстралингвистики* (изучает функции паузы, вздоха, плача, смеха, кашля в процессе речи).

3. Такесика – наука, изучающая динамические прикосновения в форме рукопожатия, поцелуя, похлопывания.

4. Проксемика – наука, изучающая способы пространственной организации общения (дистанцию, угол общения, ориентацию пространства).

Рассмотрим каждый раздел отдельно.

Кинесика

Кинесика – это система средств общения, включающая в себя *жесты, мимику, пантомимику*. Кинетическая система изучает моторику различных частей тела: рук – жестикуляция; лица – мимика; позы – пантомимика. Эта общая моторика различных частей тела отображает эмоциональную реакцию человека. Невербальные средства зависят от национальной культуры и менталитета человека, поэтому нет общих норм для всего человечества. Невербальный язык другой страны приходится учить так же, как и словесный. В различных национальных культурах одни и те же жесты могут восприниматься по-разному. Например, кивок головы у русских и болгар имеет прямо противоположное значение: согласие у русских и отрицание у болгар. Движения являются дополнительным "подтекстом" к словесному тексту. Если знать скрытый смысл невербальных средств, можно понять истинное состояние говорящего. Когда человек горделиво выпрямляется, стараясь стать выше над остальными, либо наоборот, почтительно или униженно склоняется перед другими людьми и т.п., он рисует образ, которому придается переносное значение.

Мимика. Под *мимикой* мы понимаем *движения мускулатуры лица*. Основные характеристики мимики – её целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении шести основных эмоциональных состояний (гнева, радости, страха, страдания, удивления и презрения) все движения мышц лица скоординированы, т.е. действуют вместе, сообща. Как установлено ещё Дарвином, мимика человека уходит корнями в мир животных. У животных и человека немало общих мимических выражений – мимика страха, испуга, тревожности и т.п. Многие выразительные средства человека развились из движений, которые в мире животных имели приспособительное значение. Так, выражение ненависти у человека приподниманием

верхней губы генетически связано с устрашающим обнажением клыков у животного, готовящегося к борьбе.



Рис. 2

Мимика имеет произвольный характер, так как наши эмоции и чувства автоматически воздействуют на мозг, человек не может управлять ими. При этом происходит воздействие на всю нервную систему. Мимические движения подразделяются на следующие группы:

1. *Сильно подвижная мимика.* Такая мимика свидетельствует об оживленности и быстрой сменяемости восприятия впечатлений и внутренних переживаний, о лёгкой возбудимости от внешних раздражителей.

2. *Малоподвижная мимика.* Указывает на постоянство душевных процессов. Подобная мимика ассоциируется со спокойствием, постоянством, рассудительностью, надёжностью, превосходством и уравновешенностью. Малоподвижная мимическая игра может при сниженной активности производить также впечатление созерцательности и уюта.

3. *Монотонная и редко меняющаяся мимика.* Если такое поведение сопровождается медлительностью и слабой напряжённостью, можно сделать вывод о психическом однообразии и о слабой импуль-

сивности. Такое поведение характерно при монотонных душевных состояниях, скуке, печали, равнодушии, эмоциональной бедности, меланхолии. Большинство мимических процессов состоят из множества отдельных выражений. Высказывания вроде "он разинул рот и раскрыл глаза", "холодные глаза противоречат смеющемуся рту" и другие свидетельствуют о том, что для правильного прочтения мимики человека необходимо рассматривать все невербальные знаки в совокупности.

Улыбка. Очень важную роль в общении играет улыбка. *Улыбка* выражает дружелюбие, потребность в одобрении и открытость к общению. Однако в зависимости от ситуации, чрезмерная улыбчивость может быть проявлением болезненной потребности в одобрении, или уничижительности перед вышестоящими, или маской. Существует непосредственная связь между душевным и физическим состоянием человека и улыбкой. Если на душе скверно – улыбка страдальческая, если хорошо – радостная. Люди благодарно воспринимают улыбки. Улыбающийся человек вызывает расположение к себе. Улыбка помогает преодолеть жизненные проблемы с меньшими душевными потерями.

Учитесь улыбаться и чаще улыбайтесь!

Визуальный контакт. Взгляд. Глаза – зеркало души (русская пословица).

Одним из наиболее важных элементов мимики является взгляд. Взгляд живого существа, особенно взгляд человека – один из самых сильных раздражителей, несущих в себе большую информацию. В процессе общения взгляды людей выполняют синхронизирующую функцию – ритмика взглядов образует определенное русло общения. Визуальное общение – это контакт глазами. Смотреть на собеседника надо примерно половину разговора, тогда это рассматривается как поддержание контакта. В зависимости от обстоятельств могут быть выделены три зоны взгляда:

1. Деловой взгляд направлен на треугольник "глаза – нос". Он создает впечатление серьезности намерений.

2. Социальный (неформальный) взгляд направлен на треугольник, образованный глазами и ртом собеседника. Такой взгляд демонстрирует дружеское отношение, желание контактировать.

3. Интимный взгляд направлен на треугольник, образованный глазами и солнечным сплетением речевого собеседника. Он показывает личную заинтересованность.

Американские психологи Р.Экслейн и Л.Винтерс установили, что взгляд связан с процессом формирования высказывания и с трудностью этого процесса. Когда человек только формирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону («в пространство»), когда мысль полностью готова, – на собеседника. Но примерно за секунду до окончания отдельного речевого блока говорящий переводит взгляд на лицо слушателя, как бы подавая сигнал о наступлении его очереди говорить и оценивая произведенное им впечатление. Партнер, взявший слово, в свою очередь отводит глаза, углубляясь в свои мысли. Слушающий подаёт глазами сигналы своего отношения к содержанию высказываний говорящего – это могут быть одобрение и порицание, согласие и несогласие, радость и печаль, восторг и гнев. Глаза выражают всю гамму человеческих чувств. И не только сами глаза, но и вся окологлазная область.

Если речь идёт о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается, – больше. Тот, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на собеседника, только с целью проверить его реакцию и заинтересованность. Слушающий же больше смотрит в сторону говорящего. Визуальный контакт свидетельствует о расположении к общению. Можно сказать, что если на нас смотрят мало – это значит, что к нам или к тому, что мы говорим и делаем, относятся плохо, а если слишком много, то это либо вызов нам, либо хорошее к нам отношение. Положительные эмоции увеличивают количество обменов взглядами, отрицательные – сокращают это количество.

С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека, поскольку расширение или сужение зрачков не поддаются сознательному контролю. При постоянном освещении зрачки могут расширяться или сужаться в зависимости от настроения. Если человек

возбуждён или заинтересован чем-то, или находится в приподнятом настроении, его зрачки расширяются в четыре раза против нормального состояния. Наоборот, сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться.

Жесты – это выразительные движения головой, рукой или кистью, которые совершаются в процессе общения и могут сопровождать размышление или состояние.

Жесты подразделяются на:

1. Номинативные – они заменяют, дополняют или дублируют вербальные средства. Все изобразительные жесты, которые передают образ предмета, действия (изображение размера, формы), относятся к номинативным;

2. Символические – жесты, которые являются символом для передачи какого-то состояния или отношения говорящего. Значения таких жестов понятны всем, так как эти жесты всегда используются в каком-то конкретном значении. Например, правая рука около сердца и лёгкий кивок головы означают благодарность. Когда вы показываете на запястье и вопросительно смотрите на собеседника, понятно, что вы хотите спросить время. Если вы слегка приподнимите плечи, все поймут, что вы чего-то не знаете;

3. Эмоциональные – выражают оценку чего-либо в ходе общения (огорченная отмашка рукой, кулак как угроза, руки к груди как знак просьбы и др.);

4. Указательные – выделяют предмет в коммуникативной ситуации, ориентируют собеседника в пространстве, бывают направлены в сторону предметов или людей с целью обратить на них внимание (указание пальцем, ладонью, головой);

5. Ритмические – подчеркивают ритмический рисунок речи, общения. Эти движения имеют усилительный характер, усиливают содержание сказанного, акцентируют внимание на отдельные части высказывания. Они подчёркивают логическое ударение, замедление или ускорение речи;

6. Изобразительные – эти жесты изображают предмет, показывая предмет руками или пальцами. Человек использует эти жесты, когда не хватает слов, чтобы объяснить что-либо или описать предмет;

7. Игровые – шуточные, используемые для игры, развлечения (рожки для фотографирования);

8. Магические – используются в суеверных, магических целях (скрещивание пальцев, осенение крестным знаменем).

Все эти виды жестов могут сопровождать, дополнять или заменять какое-либо высказывание.

Одной из серьёзных ошибок, которую допускают новички в деле изучения языка тела, является стремление выделить один жест и рассматривать его изолированно от других жестов и обстоятельств. Например, почесывание затылка может означать тысячу вещей – перхоть, неуверенность, забывчивость или произнесение неправды – в зависимости от того, какие другие жесты сопровождают это почесывание, поэтому для правильной интерпретации мы должны учитывать весь комплекс сопровождающих жестов.

Также невербальные сигналы могут быть:

- конгруэнтными, т.е. соответствующими словесному высказыванию,

- неконгруэнтными, т.е. их значение не соответствует смыслу словесного высказывания.

Например, вы попросили вашего собеседника выразить мнение по поводу только что сказанного вами. Он при этом находится в позе, в общем выражающей критически оценочное отношение, как показано на рисунке 3.



Рис. 3 Типичная поза критической оценки

Главным здесь является жест "подпираание щеки указательным пальцем", в то время как другой палец прикрывает рот, а большой палец лежит под подбородком. Ещё один жест, который говорит о том, что слушающий относится к вам критически – крепко скрещенные ноги, а вторая рука лежит поперёк тела, как бы защищая его, голова и подбородок наклонены (враждебно). Это невербальное предложение говорит: "Мне не нравится, что вы говорите, и я с вами не согласен". Если Ваш собеседник ответит Вам, что он с Вами не согласен, то его невербальные сигналы будут конгруэнтными, т.е. соответствующими его словам. Если же он скажет, что ему нравится всё, что вы говорите, его жесты будут неконгруэнтными, так как слова его говорят одно, а жесты показывают другое. Исследования доказывают, что невербальные сигналы несут в 5 раз больше информации, чем вербальные. Когда сигналы неконгруэнтны, люди должны верить невербальным средствам.

Научные исследования в области лингвистики показали, что существует прямая зависимость между социальным статусом, властью, престижем человека и его словарным запасом. Другими словами, чем выше социальное или профессиональное положение человека, тем лучше его способность общаться на уровне слов и фраз. Исследования в области невербалики выявили зависимость между красноречивостью человека и степенью жестикуляции. Это означает, что существует прямая зависимость между социальным положением человека, его престижем и количеством жестов и телодвижений, используемых им. Человек, находящийся на вершине социальной лестницы или профессиональной карьеры, может пользоваться богатством своего словарного запаса, в то время как менее образованный или менее профессиональный человек будет чаще использовать жесты.

Пантомимика – это язык жестов, поз, мимики, язык телодвижений. Понимая смысл пантомимики, можно узнать больше о собеседнике, его мыслях и чувствах. Это облегчает задачу убеждения.

Тело. Лицо является главным источником информации о психологическом состоянии человека, но оно во многих ситуациях гораздо менее информативно, чем его тело, поскольку мимические выражения лица легче контролировать, чем движения тела. При определённых

обстоятельствах, когда человек, например, хочет скрыть свои чувства или передаёт заведомо ложную информацию, лицо становится малоинформативным, а тело – главным источником информации для партнёра. Преимущество человека, понимающего язык жестов и поз, состоит в том, что, подкрепляя свои слова соответствующими пантомимическими средствами, говорящий обретает большую убедительность. Результаты исследований показывают, что женщины более точны как в передаче своих чувств, так и в их восприятии. Мужчины точнее воспринимают пантомимику мужчин. При этом следует помнить, что полнее других воспринимает пантомимику человек, обладающий большей эмпатией (умением сочувствовать).

Поза – фиксированное, статичное положение тела, принимаемое человеком. Также можно сказать, что *поза* – это положение человеческого тела, типичное для данной культуры в данной ситуации. Общее количество различных устойчивых положений, которые способны принять человеческое тело, около 1000. Из них в силу культурной традиции каждого народа некоторые позы запрещаются, а другие закрепляются. Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Люди с более высоким статусом принимают более непринуждённые позы, чем их подчинённые.

А. Шефлен одним из первых указал, что поза человека – важное невербальное средство общения. В. Шюбц на примере проведённых исследований выявил, что главное, на что надо обращать внимание, – это как размещено тело по отношению к собеседнику. Это размещение свидетельствует либо о закрытости, либо о расположении к общению.

Есть ясно читаемые позы раздумья (поза роденовского мыслителя), позы критической оценки (рука под подбородком, указательный палец у виска). Известно, что если человек заинтересован в общении, он будет ориентироваться на собеседника и наклоняться в его сторону, если не очень заинтересован, наоборот, ориентироваться в сторону, откидываться назад. Человек, желающий заявить о себе, «поставить себя», будет стоять прямо, в напряжённом состоянии, с развёрнутыми плечами, иногда упёршись руками в бёдра; человек же,

которому не нужно подчёркивать свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, находится в свободной непринуждённой позе. Практически все люди умеют хорошо «читать» позы, хотя, конечно, далеко не все понимают, как они это делают.

Позы бывают: *открытыми, закрытыми и авторитарными.*

1. Открытые позы – это когда нет скрещенных ног и рук. Они воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта и демонстрируют стремление к контакту.

2. Закрытые позы – это когда есть скрещенные жесты, т.е. руки или ноги скрещены, иногда руки закрывают грудную клетку, или же человек стоит к собеседнику боком. Кажется, что человек пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве.

Скрещенные руки – это поза обороны. В такой позе человек меньше усваивает слышимой информации. Исследование позы со скрещенными руками дало интересные результаты. Группе студентов предложили посетить курс лекций. Одной части группы велели не скрещивать ни руки, ни ноги, сидеть спокойно и расслабленно. Второй части той же группы велели, наоборот, сидеть на лекции со скрещенными на груди руками. В конце каждой лекции исследователи анализировали степень усвоенности материала и отношение студентов к лектору. Результаты показали, что группа, сидевшая со скрещенными руками, усвоила материал на 38 процентов хуже, чем те студенты, которые слушали лектора в расслабленной позе. Вторая группа продемонстрировала более критичное отношение к лектору и к теме лекции.

Эти исследования показали, что, когда слушатель скрещивает руки, он начинает относиться к собеседнику более негативно и менее внимательно относится к его словам. Вот почему во многих подготовительных центрах используют кресла с подлокотниками – так у слушателей меньше соблазна скрестить руки на груди.

3. Авторитарные позы демонстрируют высокий статус говорящего, его превосходство над собеседником, стремление оказать на него давление. Примеры авторитарных поз: ноги шире плеч, руки за

спиной, взгляд поверх очков и некоторые другие. Все они воспринимаются негативно.

Знание и правильное распознавание поз и жестов значительно облегчает оратору процесс владения аудиторией. Аллан Пиз в своей книге "Язык телодвижений" замечает: "Во время публичного выступления выступающему неприятно видеть, что его слушатели прикрывают рот руками. Если аудитория небольшая или беседа идет приватно, разумно было бы остановиться и спросить: "Не хочет ли кто-нибудь прокомментировать мои слова?" Это позволит аудитории высказать свое несогласие открыто, а выступающий сможет разъяснить свою позицию и ответить на вопросы.

Если слушатель начинает поддерживать голову рукой, значит, он заскучал. Человек вынужден подпирать щеку, чтобы окончательно не заснуть. Постукивание пальцами по столу или носком по полу говорят о нетерпении. Если вы в процессе выступления заметили такие сигналы, то следует каким-то образом вовлечь человека, постукивающего пальцами, в процесс, иначе он может негативно повлиять на остальную аудиторию. Если же слушатели разделились на тех, кто подпирал голову руками, и на тех, кто нетерпеливо постукивает пальцами, значит, выступающему пора заканчивать. Помните, что скорость постукивания свидетельствует о степени нетерпения слушателя. Чем быстрее он стучит, тем более нетерпелив и раздражителен".

Одежда. По одежке встречают, по уму провожают (русская пословица). Одним из невербальных средств получения информации является также и наша одежда. В одежде и в том, как человек хотел бы выглядеть, проявляется та роль, которую он хотел бы играть в обществе, его внутренняя позиция. Крылатое выражение "По одежке встречают..." подразумевает, что человек, его внутренняя сущность такова, какова его одежда. Одежда является некой условностью. Разъяснение может дать не мода, а направление стиля и его уровень. Хотя склонность следовать моде очень сильна в людях, но по тому, как человек одевается, можно судить, в какой он степени подвержен психической заражаемости, давлению группы и насколько самостоятелен в самооценке. Одни одеваются как можно незаметнее, стараются ничем не обращать на себя внимание. Другие предпочитают носить яркие,

броские, экстравагантные наряды. Третьи умеренны в следовании за модой.

Итак, одежда способна многое «говорить» о содержании духовной сущности людей. Но, конечно, лишь по ней делать окончательные выводы о личности нельзя.

Украшения. Важной деталью в одежде являются украшения.

С помощью украшений напоказ выставляются социальный статус, готовность вступить в контакт, агрессивность, приспособляемость, авантюризм натуры, личностные особенности.

Цветовые тесты. Швейцарский психолог М. Люшер предложил цветовой тест, который явился не только методом исследования личности, но и стал отдельным направлением в науке о цвете.

Как же проводят эти тесты? Человеку дают карточки разных цветов и предлагают выбрать из них наиболее понравившиеся. Среди понравившихся карточек человек должен выбрать самый понравившийся и меньше всего понравившийся цвет. Затем из ранее предложенных карточек предлагают выбрать непонравившиеся цвета и также разделить их на самый не понравившийся и менее всего не понравившийся.

Исследования показали, что с помощью цветных тестов можно выявить некоторые особенности личности.

Красный цвет обычно предпочитают физически здоровые, сильные люди, они живут сегодняшним днём и испытывают желание получить всё, что хотят, тоже сегодня. Дети, выбирающие из палитры карандашей красный, легко возбудимы, любят шумные подвижные игры. Красный цвет давно стал символом любви и силы. И, видимо, не случайно в 1337 году во Франции вышел указ, запрещающий простолудинам носить красную одежду. Этой привилегией пользовались только короли, кардиналы и сенаторы. Считается, что красный цвет не нравится уставшим людям.

Дети, выбирающие жёлтый цвет, отличаются тем, что нередко уходят в мир своих фантазий. Повзрослев, они могут при определённых обстоятельствах стать мечтателями «не от мира сего», такие люди плохо приспособляются к жизни. Нелюбовь к жёлтому может

означать нереализованные надежды («разбитые мечты»), истощение нервной системы.

Зелёный цвет выбирают самоуверенные, настойчивые люди. Они стремятся к обеспеченности.

Предпочтение синего цвета отражает потребность человека в стабильности, порядке. Синий цвет чаще выбирают флегматики.

Коричневый цвет чаще выбирают люди, неустроенные в жизни.

Цветовые тесты позволяют чётко фиксировать динамику эмоциональных состояний в той или иной экстремальной ситуации.

Походка человека – стиль передвижения. По ней легко распознать его эмоциональное состояние. В исследованиях психологов испытуемые с большой точностью узнавали по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Причём оказалось, что самая тяжёлая походка при гневе, самая лёгкая – при радости, вялая, угнетённая походка – при страданиях, самая большая длина шага – при гордости.

Но нельзя судить о характере человека по его походке. Для этого необходимо учитывать физическое состояние человека.

Просодика

Просодика делится на 2 раздела: паралингвистика и экстралингвистика.

2.1. *Паралингвистика* – это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара. Таким образом, паралингвистика изучает различные характеристики голоса.

2.2. *Экстралингвистическая* система – это включение в речь пауз, а также различного рода *психофизических проявлений* человека: плача, кашля, смеха, вдоха и т.д. Таким образом, экстралингвистика изучает различные проявления психологического состояния человека.

Эти качества создают образ человека, помогают узнать его состояние, выявить психические особенности. Просодические и экстралингвистические средства регулируют поток речи, экономят языко-

вые средства общения, они дополняют их, раскрывают эмоциональные состояния.

Паралингвистические средства

Голос. Восприятию речи в большой степени способствует **голос** оратора. Голос – это совокупность разнообразных по высоте, силе и тембру звуков, возникающих вследствие колебания голосовых связок при разговоре, крике, пении. Голос – основной инструмент убедительности, с помощью которого можно передать различные оттенки мысли и чувства. Сильный, гибкий, выразительный голос точно передает отношение говорящего к предмету разговора, передает все смысловые и эмоциональные оттенки речи. Голос должен быть сильным, т.е. он должен иметь достаточную силу звука, чтобы его было слышно даже в последних рядах любой большой аудитории. Сила голоса – это способность убеждать, доносить до каждого слушающего свои мысли, чувства. Для этого голос должен изменяться по высоте, обладать широким диапазоном звучания и разнообразной тембральной окраской. Диапазон [от греч. *dia rason*] голоса – это расстояние между самым низким и самым высоким звуками голоса. Плавные переходы из одной тональности в другую придают речи выразительность, передают мысли во всей их полноте и разнообразии оттенков. Бедность голосового диапазона приводит к монотонности, которая мешает вникнуть в суть дела, значит, притупляет восприятие речи. Оратор с тонким, слабым, неуверенным голосом не сможет вызвать у слушателей уважительного отношения, не заставит их поверить в то, в чем пытается убедить. Поэтому важно учиться владеть голосом. **Голос** играет огромную роль в речевом воздействии. Если язык дан человеку, чтобы скрывать свои мысли, то голос выдаёт их. Нужно уметь прислушиваться. В голосе заложено столько информации, что опытный специалист по нескольким фразам узнает о вас многое. Природа наградила каждого из нас уникальным голосом, но окраску ему мы придаём сами. Те, кому свойственно резко менять высоту голоса – бодрее, общительнее, увереннее, раскованнее и гораздо приятнее в общении, чем те люди, которые говорят монотонно. По тону легко распознать гнев и печаль, нервозность, усталость. Энтузиазм, радость и не-

доверие обычно передаются высоким голосом, гнев и страх – тоже довольно высоким голосом, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звуков. Горе, печаль, усталость обычно передают мягким и приглушённым голосом, с понижением интонации к концу фразы. Проголодавшийся говорит тише, но на более высоких тонах. Медленная речь говорит об угнетённом состоянии, те, кто желает убедить, говорят быстро. Неуверенность в выборе слов, допущение ошибок, повторы, отрывистые фразы – выражение крайнего возбуждения, утраты контроля над собой. Характеристики голоса зависят от работы различных органов. Эмоции меняют ритм речевого дыхания. *Страх парализует гортань, резонаторы сужаются, голос «садится».* *Скорость речи* также отражает чувства: быстрая речь – взволнованность или обеспокоенность; медленная речь свидетельствует об угнетённом состоянии, горе, высокомерии или усталости.

Итак, нужно уметь *не только слушать*, но и *слышать* интонационный строй речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют выражать наши чувства, мысли, волевые устремления не только наряду со словом, но и помимо него, а иногда и вопреки ему. Более того, хорошо подготовленный человек может по голосу определить, какое движение совершается в момент произнесения той или иной фразы. От того, нравится ли голос слушателям, зависит сила его воздействия. Однако основным параметром голоса, определяющим его воздействующую силу, является *громкость*. Громкий голос всегда даёт преимущество его обладателю, особенно в публичной речевой деятельности. Громкость голоса создает впечатление убеждённости говорящего, его уверенности в своей правоте, компетентности. Часто (особенно в России) громкий голос в официальном общении рассматривается как признак высокого статуса человека, сигнал высокой должности, занимаемой им. Громкий голос также часто воспринимается как свидетельство решительности человека: он невольно заставляет слушать его обладателя. Слова, которые произнесли громко и уверенно, завораживают слушателей, не дают возможности возразить собеседнику. Резкое повышение громкости голоса обычно усиливает воздействие на адресата.

Мелодический рисунок речи. Мелодический рисунок речи складывается из двух составляющих: интонации и дикции. «Остерегайтесь говорить ручейком, – советовал адвокат П.С. Пороховщиков, – вода струится, журчит, лепечет и скользит по мозгам слушателей, не оставляя в них следа. Чтобы избежать утомительного однообразия, надо составить речь в таком порядке, чтобы каждый переход от одного раздела к другому требовал перемены интонации».

Интонация. *Интонацией называется тональная окраска слов, последовательность тонов, различающихся по высоте, тембру, темпу.* К интонации публичного выступления предъявляют следующие требования:

1) она не должна быть однотонной, её надо изменять на протяжении всего выступления;

2) интонация должна быть естественной и соответствовать содержанию. Интонация, не отражающая содержание речи, раздражает слушателей и вызывает недоверие словам, иногда даже создает комический эффект. Психологами подсчитано, что интонация может нести до 40% информации. Например, оратор, говорящий внушительным тоном, демонстрирует свою напористость, психологически давит на аудиторию.

Рассмотрим составляющие интонации:

Тон – это высота звука, определяемая частотой звуковых колебаний; высота звучания человеческого голоса.

Тембр – природная звуковая окрашенность голоса, которая у каждого человека своя, неповторимая. Но тембр меняется в зависимости от физического и морального состояния оратора, от его отношения к собеседникам, к предмету речи. Тембр голоса передает эмоциональное состояние говорящих. В голосе выступающего должны быть напор, усилие, некоторый призыв следовать за мыслью.

Высота голоса также относится к параметрам речевого воздействия. Деловое общение должно вестись низким тоном.

Темп речи – скорость произнесения речи. «Какая речь лучше, быстрая или медленная? – спрашивает П.С.Пороховщиков и отвечает: Ни та, ни другая; хороша только естественная, обычная скорость произношения, то есть такая, которая соответствует содержанию речи, и

естественное напряжение голоса». Темп речи зависит от содержания высказывания, от индивидуальных особенностей говорящего и его эмоционального настроения. Чаще всего судебные ораторы произносят речь с внутренним подъёмом, в состоянии эмоционального напряжения, что проявляется в несколько убыстрённом темпе выступления. Однако помните, что слишком быстрый темп не позволяет понять и усвоить всю услышанную информацию. А от медленной речи быстро устают, при слишком медленном темпе создается впечатление, что оратор плохо знает материал. Медленная речь оставляет людей равнодушными к предмету обсуждения.

Оптимальный темп речи составляет примерно 120 слов в минуту. Даже если человек будет говорить в таком темпе, но без изменения интонации, то такая речь всё равно воспринимается с трудом. Не следует говорить о разных предметах в одном и том же темпе. Наиболее важные слова произносятся в замедленном темпе: это подчёркивает значительность мыслей, их весомость, так как замедленный темп высвечивает мысль, подчеркивает её, позволяет остановить на ней внимание. Менее важные части произносятся несколько быстрее, легче; эмоциональная оценка каких-либо явлений также дается в несколько убыстрённом темпе.

Очень важно вырабатывать речевой слух, т.е. умение слышать звучание своей речи и оценивать её. Это позволяет чувствовать темп и управлять эффективностью своей речи.

Интонация является своеобразным музыкальным оформлением выступления, повышает его экспрессивность и силу воздействия.

«Говорить надо громко, ясно, отчетливо, немонотонно, по возможности выразительно и просто. В тоне должна быть уверенность, убежденность, – советовал А.Ф. Кони, – следует вообще менять тон – повышать и понижать его в связи со смыслом и значением данной фразы – и даже отдельные слова (логическое ударение). Тон подчеркивает»¹. Сам А.Ф. Кони умел посредством интонации передать тончайшие оттенки мысли и чувства.

¹ Кони А.Ф. Избранные труды и речи. М.: Юрайт. 2015. С. 167.

Логическое ударение выделяет целое слово, наиболее значимое. В высказывании «*Иванов виновным себя не признал*» логическое ударение падает на слова «*не признал*», так как судебному оратору важно выявить отношение Иванова к предъявленному ему обвинению. В высказывании «*Иванов виновным себя признал частично*» логическое ударение выделяет слово *частично*, так как важно выяснить, как Иванов признал вину: полностью или частично.

Логическое ударение подчеркивает логическую перспективу высказывания. Но выделять надо только то слово (или слова), в котором заключён смысл высказывания, иначе разрушится его логическая перспектива. Логическое ударение выражается не обязательно усилением звука, нужное слово можно выделить сменой темпа, логическими паузами, повтором.

Дикция. Это отчётливое, ясное, чёткое произношение звуков, слогов и слов, соответствующее фонетическим нормам русского литературного языка. В чёткости дикции проявляется культура оратора, его уважение к языку. Чёткую дикцию обеспечивает слаженная работа языка, губ и нижней челюсти. Всё содержание речи передается посредством звуков. Одна и та же мысль в звучащем высказывании может быть выражена с разнообразными звуковыми оттенками.

Экстралингвистические средства

Экстралингвистика – это пауза, вздох, плач, смех, кашель в процессе речи.

Паузы. Пауза – это временная остановка звучания, разрывающая поток речи. Паузы могут быть вызваны разными причинами, могут выполнять различные функции. В потоке устной речи паузы нужны, чтобы обдумать и сформулировать мысли, найти наиболее подходящие слова. Важно научиться своевременно делать паузы, так как они дают время слушателю осмыслить и запомнить услышанные слова. Важно избегать больших пауз, используя средний темп речи. Дейл Карнеги в книге "Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично" описывает, как пользовался этими приёмами Линкольн: "Он часто останавливался среди речи. Когда Линкольн подходил к важной идее и хотел, чтобы она глубоко проникла в соз-

вание его слушателей, он наклонялся вперёд и некоторое время ничего не говорил, глядя им прямо в глаза. Это неожиданное молчание производило такое же действие, как и неожиданный звук, – оно привлекало внимание. Слушатели напряженно ждали, что будет дальше”.

Паузы бывают 3 видов:

- *логические,*
- *психологические,*
- *начальные.*

Логические паузы отделяют один речевой отрезок от другого, помогают формировать высказывание, обдумать его смысл. Рассмотрим пример: *Товарищи судьи // Дело /по которому / вам предстоит вынести приговор / является на мой взгляд / не совсем обычным.* Логически значимыми в высказывании выступают слова «*является на мой взгляд / не совсем обычным*», они отделены логической паузой. Логический центр в них – *не совсем обычным*, он помещается в конце высказывания и также отделяется логической паузой.

Психологические паузы ораторы делают для того, чтобы привлечь внимание к наиболее важной части высказывания. Они, как говорит К.С. Станиславский, «дают жизнь» высказыванию. Такие паузы подчёркивают эмоциональные моменты, создают определённый эмоциональный настрой, усиливают психологическое воздействие речи. «Там, где, казалось бы, логически и грамматически невозможно сделать остановки, там её смело вводит психологическая пауза».

Начальная пауза – это пауза перед началом выступления, во время которой оратор устанавливает зрительный контакт с аудиторией. Известные ораторы советуют не начинать речь сразу, а сделать паузу в 10–15 секунд, в течение которой аудитория знакомится с оратором, настраивается на него. Однако не следует злоупотреблять паузами, так как от этого речь становится отрывистой, создаёт впечатление плохой подготовленности оратора к её произнесению.

Умение держать паузу – незаменимое средство ведения разговора. Несколько секунд молчания могут быть красноречивее слов, они помогают собраться с мыслями, дают возможность овладеть собой, привлечь или переключить внимание. С другой стороны, умение

слушать паузу, интерпретировать причины молчания позволяет получить важную дополнительную информацию в процессе общения.

Смех. Смех рассматривается как универсальное средство для снятия напряжения в общении. Открытый, естественный смех демонстрирует радость, удовольствие, одобрение. Полные люди, люди весёлые по натуре смеются всем телом. Смех, снимающий напряжение, разряжающий обстановку, чаще всего отражает естественную реакцию на что-то весёлое, комичное, он не направлен на демонстрацию своего отношения к партнеру. Демонстративная реакция может сопровождаться язвительным, издевательским, злорадным, ироничным, циничным, смущённым смехом. Наконец, бывает смех искусственный, вымученный как выражение определенной игры, направленной на достижение личных целей.

Вздохи, стоны, покашливания также представляют собой «говорящие» звуки. В общении они выражают определенные состояния (безысходность, нетерпеливость, недовольство и т.п.) и должны вызывать у окружающих такие же чувства.

Такесика

Такесические средства общения – это *динамические прикосновения* в форме *рукопожатия, похлопывания, поцелуя*. Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимыми для улучшения самочувствия, а не просто формальностью. Использование динамических прикосновений зависит от многих факторов. Например, от статуса, возраста, пола собеседника, степени знакомства общающихся.

Рукопожатия делятся на три типа:

- доминирующие, или властное (рука сверху, ладонь развёрнута вниз),
- покорное (рука снизу, ладонь развёрнута вверх),
- равноправное.

Предположим, что вы впервые встретились с человеком и приветствуете друг друга обычным рукопожатием. Через рукопожатие передается один из трёх типов возможных взаимоотношений. Эта ин-

формация передается неосознанно, но при определённой тренировке и целенаправленном применении того или иного рукопожатия можно оказать влияние на исход вашей встречи с другими людьми.

Рассмотрим эти виды рукопожатий на рисунке. Рука человека, подающего руку первым, в чёрной манжете.

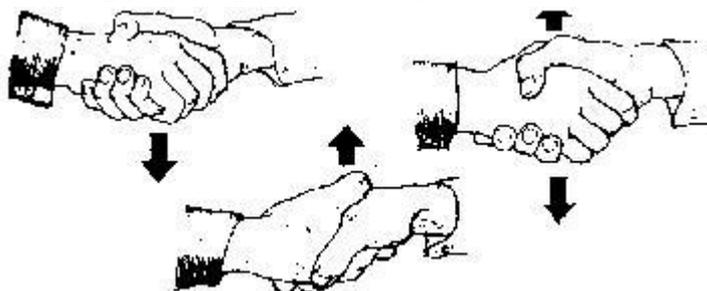


Рис. 4. Три типа рукопожатий

Во время *доминирующего* рукопожатия человек подаёт руку ладонью вниз (рис.4, стрелка указывает направление ладони человека, подающего руку первым). Необязательно, чтобы рука была развернута горизонтально, но важно, чтобы она была повернута вниз относительно руки другого человека. Тем самым подающий руку сообщает, что желает главенствовать в процессе общения с этим человеком.

При *покорном* рукопожатии руку протягивают, развернув её ладонью вверх (рис. 4, стрелка указывает вверх). Так здоровающийся передаёт инициативу другому человеку и позволяет ему чувствовать себя хозяином положения. Чтобы полностью определиться относительно намерений человека, понаблюдайте за его последующим после приветствия поведением; уступчивый человек будет характеризоваться другими жестами уступчивости, а властный проявит свою агрессивность.

Необходимо учитывать, что профессия влияет на манеру рукопожатия. Хирурги, артисты, художники и музыканты, для которых профессионально важны чуткие руки, обычно обмениваются вялым рукопожатием, чтобы защитить свои руки.

При *равноправном* рукопожатии обе руки остаются в вертикальном положении и оба человека испытывают друг к другу чувство

уважения и взаимопонимания. Именно такому рукопожатию обучает отец своего сына, говоря: «Давай поздороваемся как мужчины».

Похлопывание. Такой такесический элемент, как *похлопывание* по плечу, возможен при условии близких отношений, равенства социального положения общающихся.

Такесические средства общения в большей мере, чем другие невербальные средства, выполняют в общении функции индикатора статусно-ролевых отношений, символа степени близости общающихся. Неадекватное использование такесических средств может привести к конфликтам в общении.

Проксемика

Проксемика – особая область психологии, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения. *К проксемическим средствам* относятся нормы пространственной и временной организации общения: физическая дистанция, ориентация, угол общения.

Пространство и время организации процесса несут смысловую нагрузку и способствуют возникновению определённых отношений в общении. Так, размещение партнеров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему; окрик в спину имеет отрицательное значение. Временные и пространственные нормативы зависят от культурных и национальных факторов.

Пространственная организация. Общение всегда *пространственно организовано*. Одним из первых пространственную структуру общения стал изучать американский антрополог Э. Холл, который ввёл сам термин «проксемика», буквальный перевод которого означает «близость». К проксемическим характеристикам относятся *ориентация (разворот тела)* партнёров в момент общения и *дистанция* между ними.

Существует ***пространственная зона*** – расстояние, на котором находится человек от своего собеседника в определённой ситуации

общения. Размеры личной пространственной территории человека делят на 4 зоны дистанций (*пространственные зоны*).

Вид дистанции	Норма	Тип общения
Интимная дистанция	15–46	Общение самых близких людей
Персональная (личностная) дистанция	50–120	Общение со знакомыми людьми
Социальная дистанция	120–350	Дискуссии между коллегами, общение с людьми, которых не очень хорошо знают, официальное общение
Публичная общественная дистанция	Свыше 350	Обезличенные и формальные разговоры, выступления перед различными аудиториями

1. *Интимная зона* (от 15 см до 46 см).

Из всех зон эта самая главная, именно эту зону человек охраняет как собственность. Проникать в эту зону разрешается только тем лицам, кто находится в тесном эмоциональном контакте с ним: дети, родители, супруги, близкие друзья и родственники.

2. *Личностная* (персональная) *зона* (от 50 см до 1,2 метра). На таком расстоянии от окружающих мы стоим на вечеринках, официальных приёмах, дружеских встречах или на работе.

3. *Социальная зона* (от 1,2 м до 3,6 м) Это расстояние, которое обычно отделяет нас от посторонних людей.

4. *Общественная зона* (более 3,6 м). При обращении к большой группе людей такое расстояние является наиболее предпочтительным.

Сильная коммуникативная позиция у тех, кто легко меняет дистанцию общения – подходит к разным собеседникам, свободно отходит и вновь подходит.

Горизонтальное расположение участников общения: люди, которые сидят за круглым столом, произвольно доброжелательны, а те, кто сидит через стол напротив друг друга – наоборот, склонны к спору, конфронтации. Самая эффективная позиция для деловой беседы – через угол стола лицом к лицу друг с другом или вполоборота друг к другу. Замечено также, что когда люди сидят рядом, то *убеждать слева направо* (в сторону правой руки) *легче*, чем справа налево.

Вертикальное положение. Высокие люди всегда кажутся авторитетнее. Поэтому лучше выступать стоя, а также вставать при желании сказать что-либо важное. На трибуне, над аудиторией, оратор обычно чувствует себя более уверенно, чем на одном уровне со слушателями.

Влияет на эффективность общения и само **место** общения: в тёмном и тесном помещении с низким потолком легче убеждать, чем в большом и светлом. Дейл Карнеги советует: "Если ваши слушатели разбросаны в зале, то попросите их перейти вперёд и сесть к вам поближе. Добейтесь этого прежде, чем начнёте выступление".

Ориентация и угол общения – также являются проксемическими компонентами невербальной системы. Ориентация – это то, как повернуто тело и носок ноги по отношению к партнёру (к нему или в сторону от него). Ориентация сигнализирует о направлении мыслей. То, на какое место по отношению к Вам сел Ваш собеседник, говорит о его отношении к Вам и предмету разговора:

- если общение носит сопернический или оборонительный характер, то люди садятся напротив;
- при обычной дружеской беседе люди занимают угловую позицию;
- при кооперативном поведении занимают позицию делового взаимодействия с одной стороны стола (салятся за одну сторону стола);
- при независимой позиции садятся по диагонали.

Влияние на окружающих с помощью различных положений тела. На рис. 5 изображены два человека, разговаривающие на ходу, у двери: человек слева пытается задержать внимание собеседника, но тот хочет продолжать свое движение в том направлении, куда указывает его тело, хотя его голова повернута и свидетельствует о его заинтересованности. Но только тогда, когда человек справа телом повернется к другому, может состояться беседа взаимозаинтересованных людей.



Рис.5. По развороту тела понятно, что человек хочет сделать и куда он хочет пойти.

Запомните, во время переговоров человек, который желает завершить переговоры или хочет выйти, поворачивает тело или разворачивает ноги в сторону ближайшего выхода. Если во время беседы с глазу на глаз вы увидели такие сигналы, необходимо сделать что-то такое, что заинтересовало бы вашего собеседника или первому предложить закончить переговоры, что позволит вам остаться хозяином положения.

Таким образом, поворот тела и носка ноги указывают на направление мыслей собеседника. По ним можно определить, куда бы он хотел уйти.

Расшифровка положения корпуса тела. Проанализируем положения собеседников на рисунке 6. Человек справа и человек слева образовали закрытую диспозицию, чтобы показать человеку в центре, что они не принимают его в свою компанию. Человек в середине относится к другим с чувством превосходства. Это видно из его жестов –

одна рука держится за лацкан пиджака, а палец этой руки отставлен вверх: всё это говорит о чувстве превосходства. Человек посередине показывает высмеивающий жест в сторону человека, стоящего слева. Поэтому человек слева отреагировал на эти жесты оборонительной позой – скрестил ноги и агрессивным жестом – заложил руки за спину.

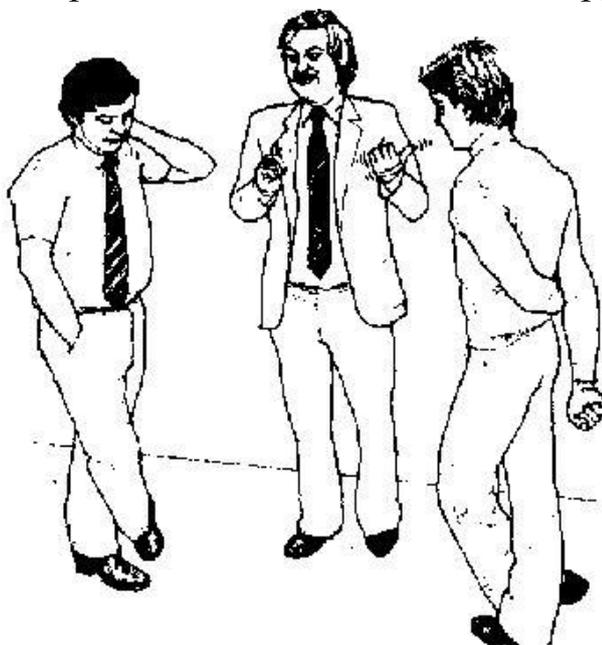


Рис.6. Образована закрытая диспозиция

Человек слева также не рад видеть человека посередине: он скрестил ноги – это оборонительная поза, руку держит в кармане – это нежелание соучаствовать, взгляд направил в пол и потирает шею рукой.

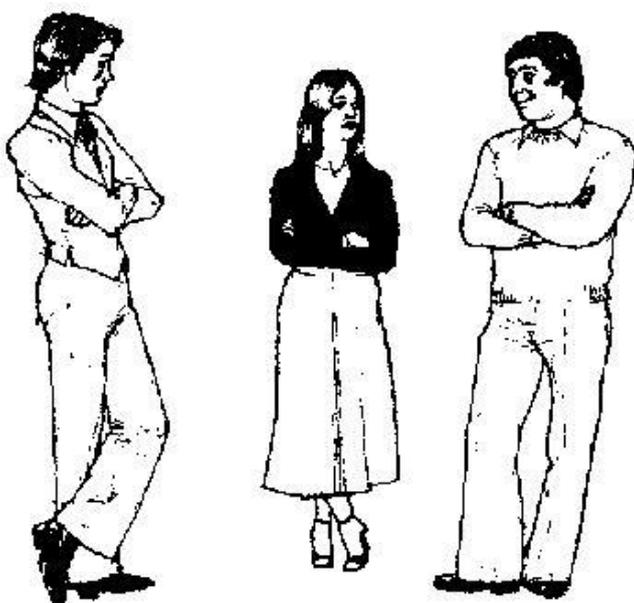


Рис. 7.

Рассмотрим ещё одну ситуацию. На рисунке 7 все стоят со сложенными на груди руками, а двое ещё скрестили и ноги (это оборонительная поза).

Туловища всех троих не ориентированы навстречу друг другу. Человек справа очень заинтересован женщиной, что видно из того, как он развернул свою правую ногу носком в её сторону и смотрит на неё искоса. Взгляд его сочетается с поднятыми бровями (интерес) и улыбкой. Кроме того, корпус его тела слегка наклонен в сторону женщины.

На рисунке 8 невербальная ситуация изменилась.

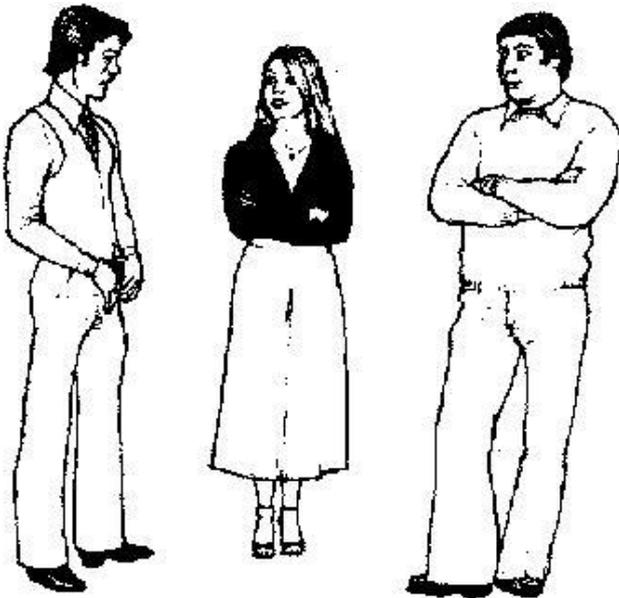


Рис. 8.

Женщина распрямила ноги и стоит в нейтральной позиции. Мужчина слева тоже распрямил свои ноги и поставил одну ногу носком в сторону женщины (интерес). Он заложил большие пальцы обеих рук за пояс брюк, если этот жест предназначенся мужчине, он трактуется как агрессивный. Если же он предназначенся женщине, то становится сексуальным жестом. Он также выпрямился, чтобы казаться выше. Мужчина справа, кажется, недоволен поведением первого мужчины, что видно из того, что он сильно выпрямился, бросает косые взгляды на мужчину слева: брови его опущены (неодобрение), а улыбка пропала.

Расположение участников при общении в положении сидя.
Рассмотрим следующую ситуацию: допустим, вы занимаете руководящую должность, вам нужно вызвать к себе подчиненного, который неудовлетворительно стал выполнять свои обязанности, и поговорить с ним. При этом вы собираетесь задавать прямые вопросы, требующие прямых ответов, и предполагаете оказывать давление на подчиненного. В то же самое время вам нужно будет проявить внимание и понимание его проблем, а в некоторых случаях и согласиться с его мнением. Как передать всю гамму этих нюансов с помощью положения корпуса тела? Рассмотрим, как и куда вам лучше сесть в данной ситуации.

1. Так как дело происходит в вашем кабинете, вы можете выйти из-за своего стола и сесть напротив вашего подчиненного с другой стороны стола – это партнёрская позиция.

2. Вашего подчиненного следует посадить на устойчивый стул без подлокотников, что позволит ему свободно использовать жесты и телодвижения, по которым вы лучше узнаете о его истинных намерениях.

3. Вам следует сесть на вертящийся стул с подлокотниками, что даст вам возможность лучше контролировать ситуацию и скрыть ваши жесты и реакции.



Рис. 9. Открытая треугольная позиция

В данной ситуации можно использовать три основные угловые позиции. Как и в положении стоя, открытая треугольная позиция в положении сидя придаёт разговору непринуждённую, неофициальную окраску и является отличной дислокацией на начальной стадии беседы. При такой дислокации вы сможете выразить свое невербальное согласие с подчинённым, копируя его жесты.

Как и при положении стоя, корпусы тел обоих участников направлены на третью точку треугольника, а треугольное расположение выражает взаимопонимание.

Развернув свой стул непосредственно на подчинённого (рис. 10.), вы невербально сообщаете ему, что требуете прямых ответов на свои вопросы. Сочетая это положение с деловым взглядом и практическим отсутствием мимики и жестов, вы окажете на своего подчинённого невербальное давление. Если, после вашего вопроса он, отвечая, потрет веко или губы, а затем отведёт глаза в сторону, разверните своё кресло так, чтобы оказаться прямо напротив него и спросите: «Вы абсолютно в этом уверены?» Этим простым движением вы окажете невербальное давление на него и заставите его сказать чистую правду.

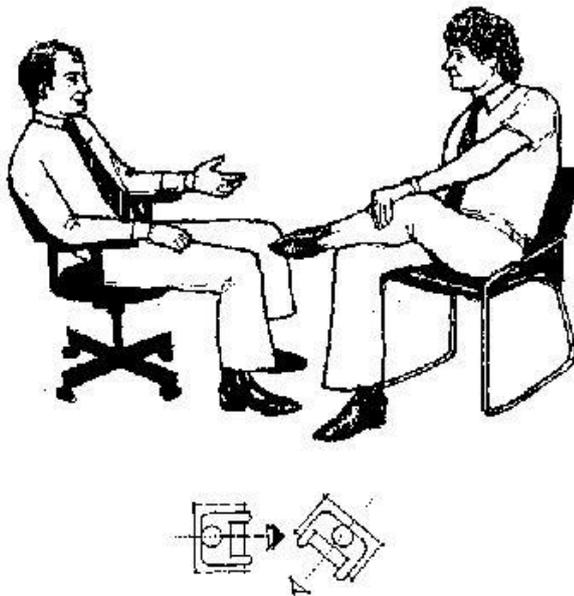


Рис.10. Прямой разворот тела

Когда вы располагаете своё тело под прямым углом к собеседнику, вы снимаете с него всякое давление (рис. 11). Это удобное по-

ложение, при котором можно задать щекотливые вопросы и ожидать откровенные ответы на свои вопросы без какого-либо давления с вашей стороны. Если же он оказался крепким орешком, тогда можно снова вернуться к прямому развороту тела и снова оказать на него давление, чтобы добиться истины.

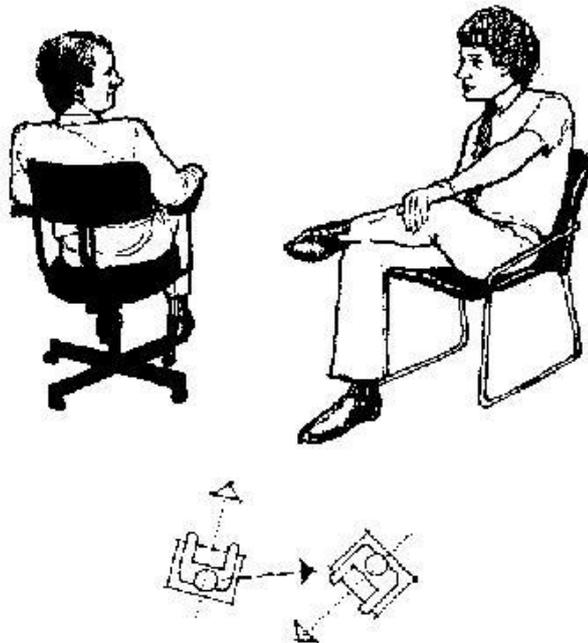


Рис.11. Расположение под прямым углом

Рассмотрим ещё несколько ситуаций.
Первая ситуация.



Рис.12.

На рисунке 12 человек слева сидит верхом на стуле для того, чтобы контролировать ход беседы или оказывать влияние на человека справа. Он также пользуется жестом – «прямой разворот тела», на-

правленным на человека справа от него. Он стиснул пальцы, и его ноги сведены вместе под стулом, что говорит о его расстроенных чувствах, возможно, оттого, что он не может убедить своих собеседников в своей правоте.

Человек в центре чувствует себя выше остальных двух, о чем говорит его жест обеих рук, заложенных за голову. Кроме того, он зафиксировал одну ногу на колене другой ноги, а этот жест говорит о его несогласии и намерении поспорить. Он сидит на стуле, который вращается, откидывается назад, катается на колесиках и имеет подлокотники. Всё это повышает статус сидящего на нём человека. Человек справа сидит на стуле, который не способствует повышению статуса, это стул с низкой спинкой, устойчивыми ножками без колесиков, и никаких украшений. Его руки и ноги тесно переплетены (оборонительная позиция), голова наклонена вниз (это враждебность). Всё указывает на то, что человек не верит тому, что ему рассказывают.

Вторая ситуация (рисунок 13). Человек слева характеризуется высокомерным поведением по отношению к человеку, сидящему напротив него, потому что он использует жесты превосходства над другими.



Рис. 13.

Его веки полузакрыты, т.е. он хочет показать, что не обращает внимания на человека, сидящего напротив. Голова откинута назад, чтобы можно было снисходительно смотреть сверху вниз. Воинст-

венность его позы проявляется в том, что колени крепко сжаты, а обе руки, держащие бокал, образуют барьер. Человек в центре явно исключен из разговора, так как двое других не образуют треугольную приглашающую позицию. Он держится отдельно от тех двух, что видно по его жестам – большие пальцы в кармане жакета (превосходство), он откинулся на спинку стула. Голова его находится в нейтральном положении. Человек справа уже сыт по горло этим пренебрежением и принял стартовую позицию (готовность уйти), а тело его направлено на ближайшую дверь на выход. Его брови и уголки рта опущены, голова слегка наклонена вниз, – всё это в совокупности обозначает недовольство и неодобрение.

Третья ситуация (рисунок 14). На этом рисунке мужчина слева и женщина отзеркалили жесты друг друга и, сидя на кушетке, они напоминают две копии. Эта пара очень заинтересована друг другом. Они поставили руки таким образом, чтобы были видны запястья, а их колени смотрят друг на друга. Человек в центре сидит с натянутой улыбкой, и может показаться, что он заинтересован в том, что говорит другой мужчина, но это не соответствует его жестам и выражению лица. Голова наклонена вниз (неодобрение), брови изогнуты (гнев), и он косо смотрит в сторону другого мужчины. Кроме того, его руки и ноги крепко переплетены (оборонная позиция). Все это указывает на то, что человек настроен явно отрицательно.

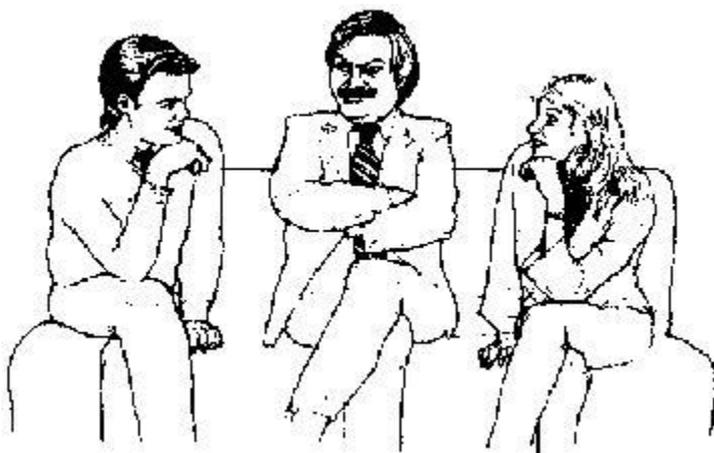


Рис.14.

Четвёртая ситуация (рисунок 15).

Человек слева использует все жесты, передающие доверие, открытость и честность. Это протянутые ладони, выдвинутая вперёд нога, поднятая голова, расстёгнутый пиджак, расставленные руки и ноги. Он наклоняется вперёд и улыбается. К несчастью, присутствующие не отвечают ему тем же. Женщина сидит, глубоко откинувшись на спинку стула и перекинув ногу за ногу (оборонная позиция), она использует правую руку как частичный барьер (оборонная поза). Её стиснутые кулаки свидетельствуют о враждебном отношении. Голова наклонена вперёд, женщина прибегает к жесту критической оценки (рука под щекой). Мужчина в середине использует шпалеобразный жест, указывающий, что он чувствует себя уверенно и выше других. Сидит он, положив ногу на колено другой ноги, показывая тем самым своё критическое отношение. Общая поза – негативная, т.к. он сидит, откинувшись назад со склонённой головой.



Рис.15.

Размещение участников за столом. Каким бы делом вы ни занимались, если оно связано с взаимоотношениями людей, вам необходимо знать различные средства воздействия на людей. Вашей целью должно быть понимание точки зрения других, создание непринужденной атмосферы для процесса. Правильное распределение участников за столом является условием их эффективного взаимодействия. Различные оттенки отношения людей к вам могут выражаться через то, какое место они занимают за столом относительно вас.

Исследования, проведенные с группой американцев среднего класса, показали, что поза за столом в баре или в холле отеля отлича-

ется от той позы, которую принимает человек в первом классе ресторана. То, как расположены кресла, на каком расстоянии друг от друга расставлены столы, оказывает большое влияние на поведение за столом. Влюблённые, например, предпочитают сидеть, прижавшись друг к другу, где бы они ни были, но в переполненном ресторане, где столики стоят близко друг к другу, это становится невозможным, и влюблённые вынуждены сидеть друг против друга, фактически в оборонительной позе.

Рассмотрим расположение участников в условиях рабочего кабинета за стандартным прямоугольным столом, не останавливаясь на других ситуациях размещения.

Лицо В может занимать четыре основных положения относительно лица А: (смотри рисунок 16)

В1: Угловое расположение.

В2: Позиция делового взаимодействия.

В3: Конкурирующе-оборонительная позиция.

В4: Независимая позиция.

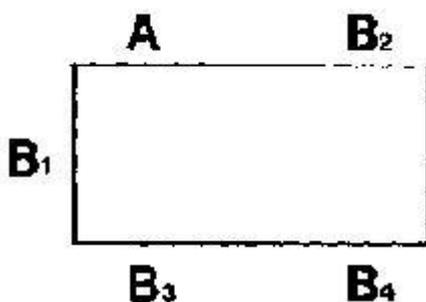


Рис. 16. Основные виды расположения людей вокруг стола.

Угловое расположение (В1). Так садятся люди при дружеской, непринуждённой беседе. Эта позиция способствует постоянному контакту глаз, предоставляет свободу для жестикуляции и возможность для наблюдения за жестами собеседника. Угол стола служит частичным барьером в случае опасности или угрозы со стороны собеседника: можно за него удалиться. При таком расположении отсутствует территориальное разделение стола. Самым удачным стратегическим расположением для агента по торговле во время презентации товара новому клиенту будет позиция В1 в случае, если А есть его покупа-

тель. Просто передвинув стул в позицию В1, вы можете улучшить обстановку и увеличить свои шансы на успех переговоров.

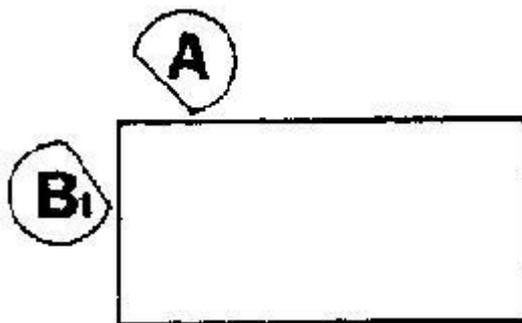


Рис. 17. Угловое расположение

Бывают случаи, когда неуместно занимать угловую позицию. Например, при предъявлении своего материала. Предположим, что вам нужно предъявить книгу, образец или отчёт на рассмотрение человеку, сидящему за прямоугольным столом. Сначала положите то, что вы хотите предъявить, на центральную линию стола (рис. 18). Другой человек наклонится вперёд и станет разглядывать ваш объект, заберёт его на свою территорию или передвинет его на вашу территорию.

Если при этом он наклонится вперёд, чтобы лучше рассмотреть документы, вы не должны сдвигаться со своего места, продолжайте презентацию в том положении, в котором находились, потому что этот жест говорит вам, что Вас не зовут по другую сторону стола. Если же он заберёт ваш материал на свою территорию, значит, он позволяет Вам пройти на его сторону и занять или угловую позицию, или позицию делового сотрудничества (рис. 19, 20).

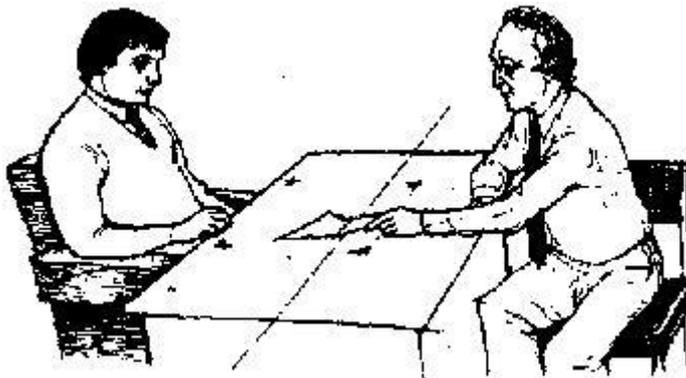


Рис.18.

Однако если он отталкивает то, что вы ему предъявляете, будьте осторожны! Соблюдайте золотое правило – *не проникайте на территорию окружающих до тех пор, пока вы не получили вербального или невербального разрешения*, иначе вы получите отпор.

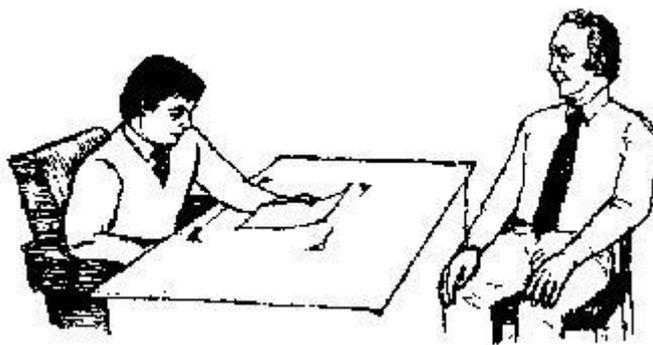


Рис. 19. Собеседник передвигает лист на свою территорию, что говорит об его одобрении.

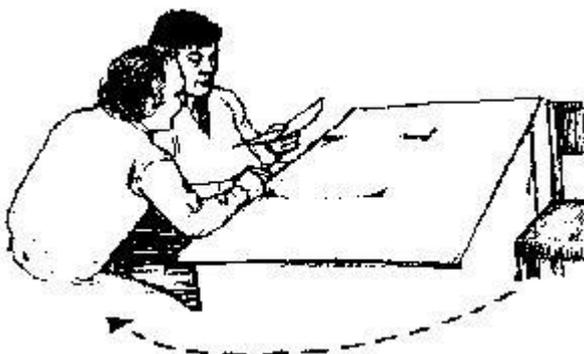


Рис.20.Невербальное разрешение проникнуть на территорию собеседника

Позиция делового взаимодействия (В2). Когда два человека работают вместе на равных правах над какой-нибудь одной проблемой или проектом, они обычно занимают позицию делового взаимодействия. Это одна из самых удачных стратегических позиций для предъявления, обсуждения и выработки общих решений. Опасность заключается в том, чтобы у А не создалось впечатления, что его территория была нарушена В (рис. 21.) Это очень удобная позиция, когда нужно ввести третьего участника в переговоры. Например, В, агент по продаже, проводит уже вторую встречу с клиентом А и приглаша-

ет на встречу технического эксперта. В этом случае правильнее будет сесть так: (рис.22) технический эксперт занимает место С напротив клиента А. Агент по продаже может занимать или место В2 (позиция делового взаимодействия), или место В1 (угловая позиция). Это позволяет агенту быть на «стороне клиента» и задавать вопросы техническому эксперту от имени клиента. Эта позиция обычно называется «заодно с оппонентом».

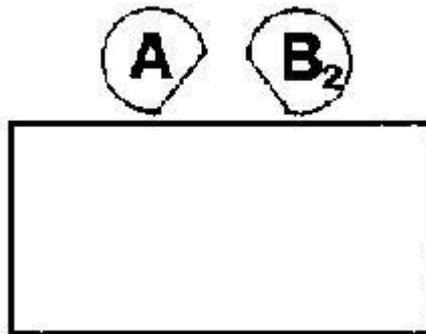


Рис.21. Позиция делового взаимодействия

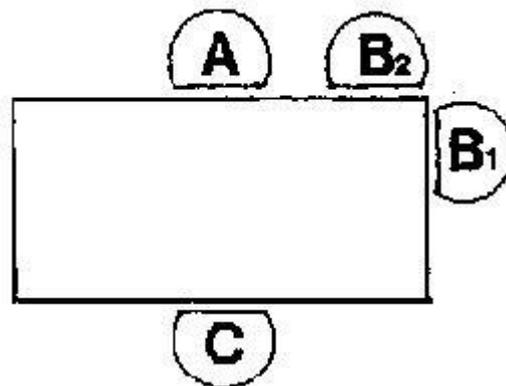


Рис. 22. Введение в переговоры третьего человека

Конкурирующе-оборонительная позиция (В3). Люди занимают такое положение за столом, когда они находятся в отношениях соперничества, или когда один из них делает другому выговор за какой-то проступок. Если встреча происходит в кабинете, то такое расположение свидетельствует также об отношениях субординации. Положение за столом друг против друга может вызвать оборонительное отношение и атмосферу соперничества. Это приведёт к тому, что каждая сторона будет придерживаться своей точки зрения, потому что сам стол становится барьером между ними.

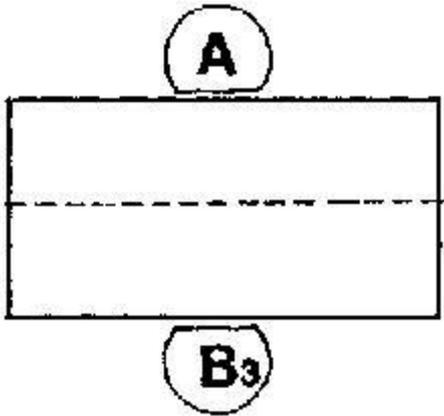


Рис . 23. Конкурирующе-оборонительная позиция

В кабинете врача был проведён эксперимент. Часть пациентов врач принимал сидя за столом, а другую часть пациентов принимал сидя рядом с ними, выйдя из-за стола. Эксперимент показал, что только 10% пациентов чувствовали себя свободно и непринуждённо в случае, когда доктор вел приём за столом напротив пациента. Эта цифра увеличилась до 55%, когда врач сидел рядом. Таким образом, выяснилось, что для самообладания пациента большое значение имел факт наличия или отсутствия стола в кабинете.

Если В хочет повлиять на А, то положение друг против друга сокращает его шансы на успех переговоров.

Однако в некоторых случаях такое расположение специально используется как часть спланированной стратегии. Например, А является начальником, который должен сделать строгое взыскание подчиненному В. Конкурентная позиция поможет ему увеличить эффект от сделанного выговора. С другой стороны, когда В хочет дать возможность А почувствовать его превосходство, он может специально сесть напротив А.

Большее взаимопонимание будет достигнуто через угловое положение и позицию делового сотрудничества, чем через конкурирующую позицию. Разговор в такой позиции должен быть коротким и специфичным.

Когда люди сидят напротив друг друга, они подсознательно делят стол на две равные территории. "Каждый претендует на свою собственную территорию и будет защищать её в случае посягательств. В ресторане два человека, сидящих за столом друг против друга, отме-

чают свою территорию различными объектами – будь то соль, перец, сахарница или салфетка".

Здесь приводится простой тест, который вы можете провести в ресторане. Он показывает, как человек реагирует на вторжение на свою территорию. В книге А. Пиз «Язык телодвижений» приводится такой случай: «Недавно я пригласил в ресторан агента по продаже, рассчитывая предложить ему контракт с нашей фирмой. Мы сидели за небольшим прямоугольным столом, таким небольшим, что я не мог занять угловую позицию и вынужден был сидеть в конкурирующей позиции.

На столе находились обычные столовые принадлежности: солонка, перечница, пепельница, салфетки и меню. Я взял меню, прочитал его и затем положил его на то место, где была территория моего собеседника. Он взял его, прочитал и положил в центр стола справа от себя. Я затем снова взял меню, ещё прочитал его и снова положил меню на его территорию. До этого момента он сидел, слегка нагнувшись вперед, а моё маленькое вторжение заставило его откинуться назад. Пепельница стояла в центре стола, я же, стряхивая пепел, слегка подтолкнул её на его территорию. Когда он стряхивал пепел со своей сигареты, он снова подвинул пепельницу в центр стола. Затем я снова, как бы случайно, подвинул пепельницу на его сторону. Затем я медленно передвинул сахарницу с центра стола на его сторону, и он стал проявлять признаки беспокойства. Таким же образом я передвинул подставку для соли и перца. К этому времени он уже сидел, как на углях, и на лбу у него выступили капельки пота. Когда я передвинул на его сторону салфетки, это было последней каплей. Он не вынес этого, встал, извинился и вышел в туалет. По его возвращении, я извинился и вышел из-за стола. Когда я вернулся, я увидел, что все принадлежности были аккуратно передвинуты на центральную линию!»

Эта простая, но эффективная игра показывает, как человек оказывает сопротивление вторжению на его территорию. Таким образом, становится понятным, почему следует избегать конкурирующей позиции при переговорах или обсуждении проблем.

Независимая позиция (В4). Такое положение занимают люди, не желающие взаимодействовать за столом друг с другом (рис. 24.). Обычно это происходит в библиотеке, в парке на скамейке или в ресторане за столиком. Оно свидетельствует об отсутствии заинтересованности. Это положение можно расценивать и как враждебное со стороны человека, чьи территориальные границы были нарушены. Этому положению следует избегать в случае, когда требуется откровенная беседа между А и В.

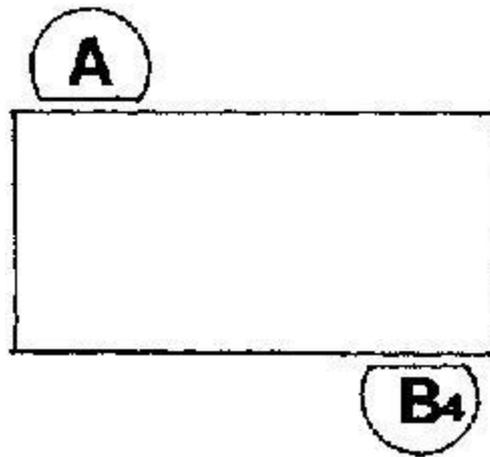


Рис.24 Независимая позиция.

Значение форм столов.

Квадратный стол (официальный)

Квадратный стол способствует созданию отношений соперничества и вызывающего поведения людей, равных по положению. Квадратные столы хороши, чтобы проводить короткую деловую беседу или чтобы подчеркнуть отношения субординации. Отношения сотрудничества скорее устанавливаются с тем человеком, который сидит за столом рядом с вами, причём от человека, который сидит справа от вас, будет исходить больше понимания, чем от того, кто сидит слева. Наибольшее сопротивление будет оказывать тот, кто сидит прямо напротив вас.

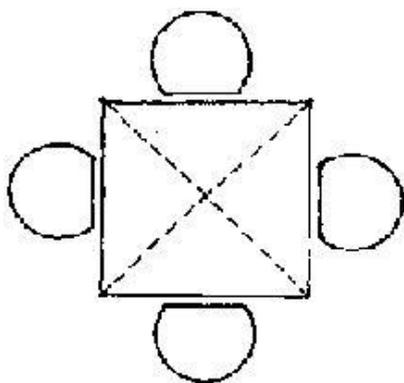


Рис.25. Официальный квадратный стол.

Круглый стол (неофициальный). Король Артур использовал круглый стол для того, чтобы предоставлять всем рыцарям равное количество власти и равное положение. Круглый стол создает атмосферу неофициальности и непринужденности, и является наилучшим средством проведения беседы людей одинакового социального статуса, потому что каждому за столом выделяется одинаковое пространство. К сожалению, король Артур не понимал, что если социальный статус одного человека выше, чем статус остальных присутствующих, это приводит к неравному распространению власти между остальными членами группы. Король обладает наивысшими полномочиями за круглым столом, и это означает, что сидящим по обе стороны от него невербально выделяется больше власти и уважения, чем остальным, причём рыцарь, сидящий справа, имеет больше влияния, чем рыцарь, сидящий слева. Степень влияния уменьшается в зависимости от удаленности рыцаря от короля.

Следовательно, рыцарь, сидящий прямо напротив короля Артура, фактически находился в конкурентно-защитной позиции и, возможно, был одним из тех, кто доставлял королю Артуру больше всех беспокойства.

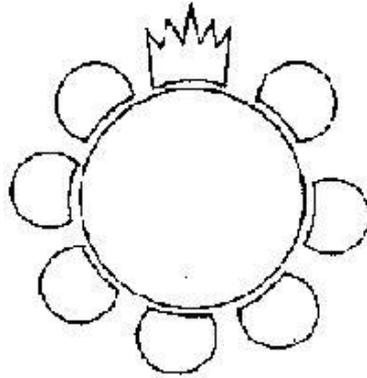


Рис. 26. Круглый неофициальный стол.

В сфере бизнеса часто используются квадратные и круглые столы. Квадратный стол, который обычно является рабочим столом, используется для деловых переговоров, брифингов, для жёстких разговоров с провинившимися и тому подобное. Круглый стол служит созданию непринужденной, неофициальной атмосферы и хорош в том случае, если вам нужно достичь соглашения.

Прямоугольный стол. За прямоугольным столом место А считается главенствующим. На встрече людей одинакового социального статуса человек, сидящий на месте А, будет оказывать максимум влияния при условии, если он не сидит спиной к двери. Если А будет сидеть спиной к двери, главенствующее положение перейдет к В, который станет соперником относительно А. В случае, если А сидит во главе стола, В будет следующим по значимости человеком, но не С и Д. Эта информация позволит планировать размещение участников встречи за столом. Вы можете поставить на кресла таблички с именами участников встречи и рассадить их в таком порядке, чтобы иметь максимальный контроль над всеми.

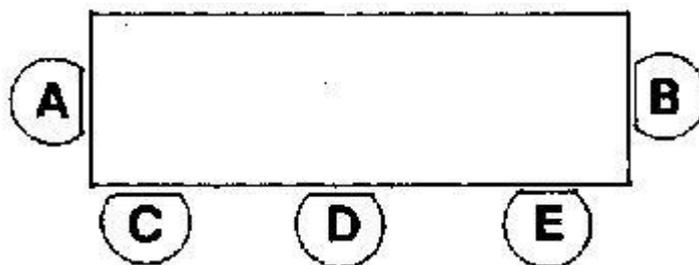


Рис. 27. Расположение людей за прямоугольным столом

Практические советы для выступающих

Рекомендации

по поддержанию зрительного контакта с аудиторией

С собеседником важно поддерживать зрительный контакт. Взгляд оратора имеет для аудитории очень большое значение. Слушатели считают, что если оратор на них смотрит, то их мнение и оценка для него важны, что заставляет их слушать более активно и внимательно.

- Смотрите на всех слушателей попеременно, не выделяйте никого из них.
- В большой аудитории разбейте зал на секторы и переводите взгляд в процессе выступления с одного сектора на другой, не оставляя без внимания ни одного из секторов.
- Отводить взгляд от аудитории можно ненадолго – когда Вы формулируете мысли, затем необходимо снова установить зрительный контакт со слушателями. В процессе выступления не смотрите на пол, окно, ноги, в потолок, не рассматривайте посторонние предметы. Это приведёт к утрате контакта с аудиторией.
- Не смотрите долго на одного человека. Длительный, интенсивный, серьёзный взгляд, направленный в глаза слушателя, вызовет у него чувство беспокойства, ощущение оказываемого давления.

Позы и жесты

Оратору необходимо придерживаться некоторых рекомендаций в принятии позы и использовании жестов.

- Если оратор стоит, ноги должны быть слегка расставлены, носки раздвинуты. Упор на обе ноги не должен быть одинаковым. В наиболее выразительных местах речи упор должен переноситься больше на носок, чем на пятку. Если человек выставил вперед левую ногу, он демонстрирует агрессивность, если же он выставил правую, то он открыт к диалогу, сотрудничеству. Слушатели подсознательно воспринимают эту информацию.

- Локти следует держать не ближе трёх сантиметров от корпуса; прижатые к туловищу локти свидетельствуют о неуверенности оратора. Не делайте резких, порывистых движений локтями.

- Не следует опираться на стол, слегка склоняясь над ним. Это поза доминирования, которая отрицательно воспринимается аудиторией.

- Жестами необходимо сопровождать речь, желательно демонстрировать открытые позы и жесты. Делайте жесты только выше пояса; жесты ниже пояса воспринимаются слушателями как выражение неуверенности, растерянности.

- Руки должны быть подвижны, раскрыты, направлены в сторону слушателей. Лучше всего использовать движения рук в сторону слушателей, когда ладони раскрыты (ладони оратора должны быть видны аудитории).

- Жестикуляция должна быть *естественной*, т.е. следовать естественным импульсам человека к жестам, и быть *умеренной* – жесты не должны быть непрерывными.

- Жесты необходимо *разнообразить*, не стоит повторять одни и те же жесты, так как они раздражают аудиторию.

- Нельзя пальцами тереть одежду, украшения, дотрагиваться до часов и т.д. Это рассматривается аудиторией как проявление вашей неуверенности, а такие жесты называются навязчивыми: они очень отвлекают слушателей, а речь оратора делают монотонной и невыразительной.

- Не шевелите открыто пальцами.

- Отрепетируйте свои жесты перед зеркалом.

- Лучше стоять, чем сидеть. Это правило «*вертикального доминирования*». Чем выше человек над аудиторией, тем сильнее его коммуникативная позиция, тем он убедительней.

- *Движение по аудитории* также является важным средством повышения эффективности речевого воздействия оратора на аудиторию. Неподвижным ораторам аудитория не доверяет, считает их консервативно мыслящими. Движение оратора по аудитории повышает доверие к нему, усиливает симпатии аудитории. Рекомендуется

спускаться в зал, ходить по аудитории, наклоняться к слушателям. Выступающему необходимо время от времени выходить из-за трибуны, становиться рядом с ней.

Походка оратора должна быть ровной, размеренной, без ускорений, несколько медленнее, чем обычная походка человека: в таком случае походка разнообразит восприятие выступления, но не отвлечёт от него. Руки при ходьбе должны быть статичными. Не следует держать на ходу руки в карманах: это воспринимается аудиторией как свидетельство скрытности или невоспитанности оратора.

Внешность выступающего

К невербальным сигналам, повышающим эффективность речевого воздействия, относится и *внешность выступающего*. Помните: слушатели – это одновременно и зрители. Поэтому в первую очередь в ораторе привлекает его внешний вид. Одежда выступающего должна соответствовать характеру обстановки, в которой произносится речь. Коммуникативную позицию человека усиливает тёмная традиционная одежда, контраст тёмных и светлых тонов. Сочные цвета одежды характеризуют человека как успешного и радующегося жизни. *Расстёгнутый* пиджак – стремление к контакту, *застёгнутый* – стремление сохранить дистанцию. *Снятый* пиджак – готовность взаимодействовать. Установлено, что если мужчины до конца переговоров остаются в застёгнутых пиджаках, договоренность обычно не достигается.

Большое значение имеет *стиль* выступающего – манера одеваться. От стиля зависит то, как его воспримут. Классический стиль подходит большинству людей и уместен практически во всех ситуациях. Обычно человека, одетого в классическом стиле, воспринимают как внушающего доверие и уважение, как лидера или как квалифицированного, владеющего информацией человека, как профессионала.

Оратор, одетый в романтическом стиле, производит впечатление человека творческого, необычного, возможно, приятного в общении, он вызовет в культурной аудитории внешний интерес, но будет восприниматься при этом как недостаточно компетентный и надёжный

человек. В малообразованной и смешанной аудитории данный стиль может вызвать прямое неприятие.

Общение – это форма деятельности, которая осуществляется между людьми как равными партнёрами и приводит к возникновению психического контакта. Изучением невербальных сигналов занимается целый ряд наук: психология, теория массовой коммуникации, реклама, социология, конфликтология. Особый интерес они представляют и в лингвистических дисциплинах: традиционная лингвистика, психолингвистика, коммуникативная лингвистика, риторика.

Научные исследования в области лингвистики показали, что существует прямая зависимость между социальным статусом, властью, престижем человека и его словарным запасом. Другими словами, чем выше социальное или профессиональное положение человека, тем лучше его способность общаться на уровне слов и фраз. Исследования в области невербалики выявили зависимость между красноречивостью человека и степенью жестикюляции, используемой человеком для передачи смысла своих сообщений. Это означает, что существует прямая зависимость между социальным положением человека, его престижем и количеством жестов и телодвижений, которыми он пользуется.

Из всего вышесказанного можно сделать вывод, что невербальные средства коммуникации не менее важны в процессе общения, чем вербальные, они несут огромный объём информации. Особенностью языка телодвижений является то, что они контролируются импульсами нашего подсознания, а эти импульсы невозможно подделать. Всё это позволяет нам доверять языку телодвижений больше, чем обычному речевому каналу общения. Чем менее образован человек, тем чаще он прибегает к плохо контролируемым жестам. Подделать язык жестов почти невозможно. Всё это позволяет сказать, что:

1. Невербальные средства могут совпадать (конгруэнтность жестов) или не совпадать (неконгруэнтность жестов) с речевой информацией;

2. Невербальные факторы коммуникации наиболее важны при знакомстве людей, при выходе оратора на сцену, так как влияют на первоначальное восприятие личности.

Вопросы для самоконтроля

1. Мимика и визуальный контакт
2. Жесты. Особенности. Значимость. Что такое конгруэнтные и неконгруэнтные жесты?
3. Пантомимика. Открытые, закрытые, авторитарные позы. Одежда. Украшения.
4. Экстралингвистические невербальные средства.
5. Паралингвистические невербальные средства.
6. Такесические средства общения.
7. Проксемика (в пространстве стоя).
8. Проксемика (в положении сидя).
9. Расположение участников за столом. (Позиции участников).
10. Формы столов и их значения.
11. Практические советы для выступающих.
12. Опишите преподавателя – отгадайте преподавателя.
13. Национальные жесты моей страны.

Практические задания

Задание 1. Прочитайте каждую скороговорку вслух по пять-шесть раз в медленном темпе, отчетливо выговаривая каждый звук; затем читайте, убыстряя темп, и опять замедляйте темп. Следите за дикцией и произношением звуков в соответствии с орфоэпическими нормами.

1. *Два щенка – щекой к щеке – щиплют щетку в уголке.*
2. *Не любила Мила мыло, мама Милу мылом мыла.*
3. *Редька редко росла на грядке, грядка редко была в порядке.*
4. *В четверг четвёртого числа четыре маленьких чумазеньких чертёнка чертили чёрными чернилами чертёж.*

Задание 2. Прочитайте приведённые примеры в соответствии с логикой фраз, перспективой высказываемых мыслей. Следите за интонацией, дикцией, паузами, произношением. Избегайте однообразия мелодического рисунка. Наметьте психологические паузы.

А) *Чтоб собеседник нашу мысль постиг,
Нужней нам сердце, нежели язык.
Как сможешь в чем-то убедить другого,
Когда ты сам в своё не веришь слово?!*

Б) *Основным свойством судебных речей Урусова была выдающаяся рассудочность... блистал его живой и подчас ядовитый юмор, благодаря которому перед слушателями, как на экране волшебного фонаря, трагические и мрачные образы сменялись картинками, заставлявшими невольно улыбнуться над человеческою глупостью и непоследовательностью. Остроумные выходки Урусова иногда кололи очень больно, хотя он всегда знал в этом отношении чувство меры. Логика доказательств, их генетическая связь увлекали его и оживляли его речь...*

В) *Выдающийся судебный деятель и ученый-юрист, блестящий оратор и писатель-мемуарист Анатолий Фёдорович Кони был одним из образованнейших людей своего времени. Широта его знаний в области литературы, истории, философии, права, медицины и психологии поражала знавших его людей... Прокурорская деятельность А.Ф. Кони успешно сочеталась с литературной и научной. Он опубликовал много судебных очерков и статей по различным вопросам уголовного процесса... Душевная отзывчивость и нравственная чистота, постоянное стремление отстаивать правду, колоссальная эрудиция и оригинальность суждений счастливо сочетались в Кони и привлекали к нему интерес большого числа знаменитых писателей и общественных деятелей. ...У А.Ф. Кони было всё, что необходимо судебному оратору: огромный запас знаний, острый, наблюдательный ум, строгая логика мышления, дар широкого обобщения фактов, незаурядное литературное мастерство, а главное - огромная теплота, задушевность, тонкое понимание движений человеческой души, умение дать правильный анализ человеческим поступкам.*

Задание 3. Подумайте, какими чувствами проникнуты отрывки из судебных речей. Приготовьте чтение одного из них, постарайтесь интонацией передать чувства и мысли оратора. Следите за тоном, темпом речи, паузами, дикцией. Отметьте приёмы привлечения внимания.

Товарищи судьи! Какие только люди не проходят перед вами! Какие только конфликты вам не приходится разрешать! Ведь каждый человек, стоящий перед судом, будь он подсудимым или ответчиком по гражданскому делу, приходит в суд своим особым и, как правило, неповторимым путем, обусловленным сложнейшим переплетением самых разнообразных обстоятельств в его личной жизни и в его отношениях с окружающими его людьми.

И кем, как не подлинными инженерами человеческих душ, надо вам быть, чтобы в течение непродолжительного общения со стоящими перед вами людьми суметь проникнуть в души этих людей, разглядеть и постигнуть их истинный характер, моральный облик и вынести своё безошибочное суждение.

Задание 4. Внимательно просмотрите рисунки. Согласны ли вы с приведёнными к ним комментариями? Что вы можете добавить к их описаниям?



Скрытое желание руководить

Губы сведены, взгляд сверху вниз, линия головы выше линии горизонта. Руки складываются в указательный жест, замаскированный телефоном. Человек желает руководить, но



Выполняю правила приличия

Это полузакрытая поза. Он защищает себя одной рукой, но, скорее всего, не решил, каким образом действовать дальше. Одна рука может охватывать локоть другой, взгляд вопросительный, и чаще



Стресс, усталость

Поправляет воротник, как будто тот жмет. На самом деле все в порядке, но физические ощущения от стресса именно такие. Человек может быть либо на пике неспецифической активности, готовый



Обдумывание ситуации

Рука гладит или подпирает подбородок, касается губ. Глаза сосредоточены в одной точке, или взгляд блуждает. Он может на время отвернуться от тебя. Идет активный мозговой процесс.

Задание 5. Подготовьте выступление о невербальных средствах общения, характерных представителям Вашей национальности и наиболее часто используемых представителями Вашей страны.

Задание 6. Внимательно рассмотрите рисунки. Что Вы можете сказать о взаимоотношениях людей, изображённых на них?

Рисунок А

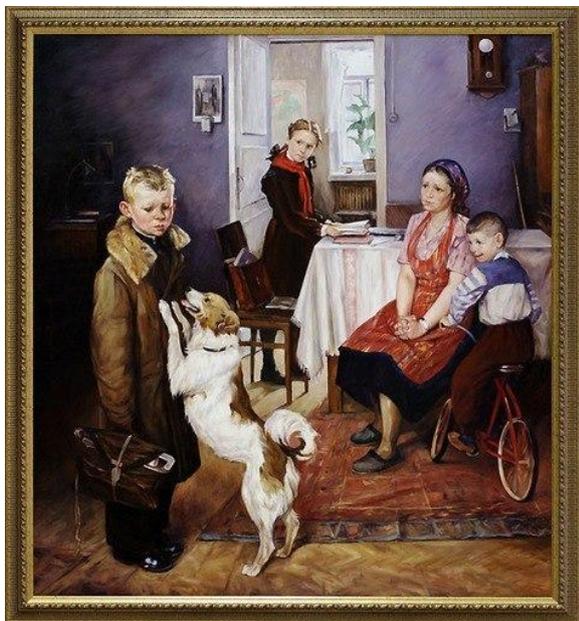


Рисунок Б



Задание 7. Рассмотрите картины известных русских художников. Как бы Вы их назвали? Как Вы думаете, что на них происходит? Расскажите о взаимоотношениях людей на этих картинах.

1. Автор Фёдор Павлович Решетников (год написания 1952)



2 Автор Василий Владимирович Пукирёв (год написания 1862)



3. Автор Василий Поленов (год написания 1888г.)



4. Павел Андреевич Федотов (год написания 1848)

Задание 8. Внимательно прочитайте текст. Согласны ли Вы с интерпретацией данных жестов? А какое значение имеют эти жесты в Вашей стране? Все ли эти жесты тактично использовать в Вашей стране?

Положения рук и их значения

Ладони вверх. Такое положение кисти руки необходимо в случае получения чего-либо. Поэтому в пантомиме оно используется как просящее движение. Оно также является жестом открытого изложения и передачи чего-либо. Если пальцы чуть согнуты таким образом, что возникает подобие чаши, то просьба что-нибудь вложить в неё дополнительно символически усиливается.

Пальцы. Указательный палец символизирует волю и инициативное действие. Именно поэтому он используется в большинстве указательных сигналов. Поднятый вверх и застывший в этом положении палец служит для обозначения знака "Внимание!".

Жесты "рука - лицо". Ладонями рук удобно прикрывать лицо. Жест "рука – лицо" означает желание что-нибудь скрыть. Лицо закрывают при чувстве смущения, либо стыда или же когда нужно защититься.

Поглаживание подбородка, прикрытие рта, касание носа, потирание щеки или бровей, касание или поглаживание волос на голове,

потягивание за мочку уха, сжатие губ – чаще всего эти жесты символизируют ложь.

Рука - ухо. Символическое зажатие ушей может означать нежелание слышать говорящего или возражающего вам человека. Этот жест как бы говорит: "Я не хочу слушать то, что ты говоришь".

Рука - нос. В большинстве случаев прикосновение к носу представляет собой знак проявления смущения. Примечательно, что касания носа и попытка солгать очень часто происходят одновременно. Касание носа происходит преимущественно в стрессовых ситуациях, т.е. когда мысли не соответствуют внешне сохраняемому спокойствию.

Рука - лоб. Если кисть руки сбоку прикасается ко лбу, то таким образом происходит отгораживание от нежелательных раздражителей. Этот жест также используется для выражения концентрации мыслей.

Жесты "рука - рука". Протягивание руки самому себе является в большинстве случаев бессознательным подражанием прикосновения со стороны других людей. Это всегда придает нам своеобразное чувство уверенности и защищенности. В напряженных ситуациях люди часто складывают кисти рук, сцепляя их между собой или обхватывая одной другую. Причиной такого поведения могут быть нервозность, возбуждение, скованность или замешательство и смущение.

Закладывание рук за спину есть жест уверенности в себе и чувства превосходства. Он позволяет человеку бессознательно открыть свои ранимые области тела. Если сзади руки в замке – это просто уверенность. Если одна рука держит другую за запястье – человек расстроен и пытается взять себя в руки. Именно поэтому русские говорят: «Возьми себя в руки!». Чем выше сзади место обхвата одной руки другой, тем больше степень нервозности.

Задание 9. Объясните, как вы поняли каждый фразеологизм. В каких ситуациях они могут употребляться?

Прятать глаза, глаза на лоб лезут, вытаращить глаза, делать большие глаза, строить глазки. Нахмурить брови, и бровью не шевельнуть. Поджать губы, надуть губы, скривить губы. Раскрыть рот,

разинуть рот. Вешать голову, опустить голову, вертеть головой, поднять голову, покачать головой. Развести руками, опустить руки, положить руку на сердце, протянуть руку. Погрозить пальцем.

Задание 10. Прочитайте текст и расскажите, как нельзя выступать, как нельзя произносить речь.

Некоторые современные судебные ораторы не заботятся о модуляции голоса, отчего их выступления становятся монотонными, скучными, теряют убедительность, так как речь кажется робкой; думается, что «говорящий сам не уверен в ценности своих слов и верности своих юридических соображений». Как правило, монотонной, тихо звучащей речь бывает в тех случаях, когда выступающие слабо знают материалы дела; от этого они проявляют равнодушие к слушающим, испытывают скованность, которой соответствует интонационная обеднённость речи. Оратор говорит вяло, как бы нехотя. В таких речах почти всегда отсутствуют изобразительные средства, для использования которых (например, контраста, риторических вопросов, градации, повторов) говорящему не хватает ни силы голоса, ни навыков.

Задание 11. Внимательно прочитайте отрывок. Как вы поняли, почему ученикам разрешали самим выбрать фасон школьной формы?

В произведении известного писателя И. Гете «Годы странствий Вильгельма Мейстера» есть такой эпизод. Герой романа увидел, что ученики одной из школ ходят в разной школьной форме. Он решил расспросить школьного надзирателя о причинах такого различия в одежде воспитанников. «Разгадка тут вот в чём, – отвечал надзиратель, – для нас это средство узнать характер каждого мальчика. Из нашего запаса тканей и отделок воспитанники имеют право выбрать любой цвет, а также любой фасон и покрой из ограниченного их числа. За этим выбором мы пристально следим, так как любой цвет позволяет судить о складе чувств, а покрой – об образе жизни человека...». «Правда, – продолжает надзиратель, – есть в человеческой

природе черта, отчасти затрудняющая точные суждения: это дух подражания, склонность примыкать к большинству».

Задание12. Выучите схему невербальных средств общения (рис.1).

Рекомендованная литература

1. Аристотель. Поэтика. Риторика / Аристотель. – М.: Азбука-классика, 2013.- 352 с.
2. Гандалас Р. Речи, которые изменили Россию / Р. Гандалас. – СПб.: Манн, Иванов и Фербер, 2012. - 264 с.
3. Гофман В. А. Слово оратора. Риторика и политика / В. А. Гофман. – СПб.: Либроком, 2013. - 232 с.
4. Кони А.Ф. Избранные труды и речи / А.Ф.Кони. – М.: Юрайт, 2015. – С. 167.
5. Кони А.Ф. Уголовный процесс: Нравственные начала / А.Ф.Кони. –М.: Современный гуманитарный университет.- 258 с.
6. Корнилова Е. Н. Риторика - искусство убеждать. Своеобразие публицистики античного мира / Е. Н. Корнилова. – М.: Изд-во МГУ, 2013. - 242 с.
7. Потеня А. А. Теория словесности. Тропы и фигуры / А. А. Потеня. – СПб.: Красанд, 2012.- 200 с.

Тема 4. **ВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ**

Слово – самое сильное оружие человека.
Аристотель

*Умён ты или глуп,
Велик ты или мал,
Не знаем мы, пока
Ты слова не сказал.*
Саади

Основные законы мышления.
Слово – причина судебного разбирательства.
Конфликтные ситуации и конфликты.
Типы конфликтных сценариев.

Основные законы мышления

Важным фактором убедительности речи является культура мышления оратора. Мышление представляет собою процесс отражения объективной действительности в представлениях, суждениях, понятиях. *Мышление – это способность человека рассуждать, мыслить, анализировать информацию, делать выводы, планировать будущие действия.*

Как правильно мыслить, логично рассуждать и делать правильные выводы, учат сформулированные логикой основные законы мышления – закон тождества, закон противоречия, закон исключённого третьего и закон достаточного основания. Любой акт мышления должен соответствовать законам логики. Это имеет большое значение для повышения эффективности мыслительной деятельности оратора, для предотвращения возможных ошибок. Нельзя построить осмысленное высказывание вопреки логическим правилам или игнорируя их.

1. Закон тождества выражает основное свойство мышления – его определенность. Он гласит: *каждая мысль в процессе данного*

рассуждения должна иметь одно и то же определенное, устойчивое содержание, сколько бы раз она ни повторялась.

2. Закон противоречия учит последовательности в мышлении и речи, непротиворечивости мыслей, так как *две противоположные мысли об одном и том же предмете, взятом в одно и то же время, в одном и том же отношении, не могут быть одновременно истинными.* Знание закона противоречия важно для того, чтобы в процессе рассуждения можно было прийти к верному выводу. Его использование помогает обнаруживать и устранять противоречия в показаниях подсудимых, свидетелей, в доводах истца или ответчика, в рассуждениях обвинителя и защитника.

3. По закону исключенного третьего, *из двух противоречивых суждений одно должно быть истинным, другое ложным, а третьего не дано.* Этот закон, как и закон противоречия, не допускает противоречий в мыслях; он требует чётких, конкретных ответов, особенно там, где необходимо категоричное решение вопроса, и является основой для косвенных доказательств и опровержения.

4. Закон достаточного основания требует, чтобы истинность каждого выдвигаемого в речи положения была доказана фактами: *всякая правильная мысль должна быть обоснована (доказана) другими мыслями, истинность которых доказана.* Суждения и выводы не могут быть необоснованными. Это важнейшее требование, предъявляемое к речи участников судебных прений. Так, адвокат, выдвигая тезис о невиновности своего клиента, вынужден привести необходимые доказательства, обосновать истинность своего утверждения. В обвинительном приговоре должны быть приведены доказательства, достаточные для его вынесения.

Таким образом, законы формальной логики учат тому, что мысль должна быть выражена ясно и точно, рассуждение должно быть последовательным, непротиворечивым и обоснованным. Отклонение от законов логики, неумение вести доказательное рассуждение значительно снижают убедительность речи, ведут к логическим ошибкам, затрудняют выяснение дела, а иногда приводят к ложным выводам и к несправедливому судебному решению.

Слово – причина судебного разбирательства

Конфликтные ситуации и конфликты

Следует различать конфликтные ситуации и конфликты. Конфликтная ситуация – это возникновение разногласий, т.е. столкновение желаний, мнений, интересов. Конфликтная ситуация бывает при дискуссии, споре. Однако для спора характерно уважение обеими сторонами друг друга, проявление ими такта. Индусские философы ввели следующее правило спора: каждый из собеседников должен сначала изложить мысль своего противника в споре и, только получив подтверждение, что правильно все понял, может опровергать ее. Его собеседник должен повторить суть этих возражений и, получив подтверждение, что они поняты правильно, может приводить контрвозражение.

В конфликтной ситуации следует придерживаться нескольких правил:

1. Ограничивайте предмет спора: неопределенность и переход от конкретного вопроса к общему затрудняют достижение согласия;
2. Учитывайте уровень знаний, компетентности в данном вопросе противоположной стороны; при большой разнице в уровне компетентности спор будет малопродуктивным, а при упрямстве малокомпетентного спорщика он может перерасти в конфликт;
3. Учитывайте степень эмоциональной возбудимости, выдержанности противоположной стороны; если участники спора легко эмоционально возбудимы, обладают упрямством, спор неизбежно перерастёт в конфликт;
4. Осуществляйте контроль за тем, чтобы в пылу спора не перейти на оценку личностных качеств друг друга.

При несоблюдении этих правил спор перерастает в конфликт. *Конфликт – это взаимные отрицательные отношения, возникающие при столкновении желаний, мнений; это отягощенные эмоциональным напряжением и «выяснением отношений» разногласия между людьми.*

Таким образом, любой конфликт отражает столкновение интересов, мнений, но не всякое столкновение позиций и противоборство

мнений, желаний являются конфликтом. Несмотря на эмоциональный заряд дискуссии и спора, они могут не переходить в конфликт, если обе стороны, стремясь к поиску истины, рассматривают суть вопроса, а не занимаются выяснением отношений. Часто конфронтация приводит к агрессивному поведению (агрессии). Оно является выражением возникшего состояния фрустрации, когда попавшие в конфликтную ситуацию люди не могут достигнуть своей цели.

Исходя из выбранного человеком при конфронтации способа поведения, выделяют физическую и вербальную агрессию. И та, и другая могут быть прямой и косвенной. *Прямая физическая агрессия* выражается в физическом воздействии на другого человека (нападении, препятствовании осуществлению каких-либо действий). *Косвенная физическая агрессия* выражается в том, что человек ломает предметы, стучит по столу кулаком, хлопает дверью при уходе из помещения. *Прямая вербальная агрессия* – это словесное оскорбление человека, высказываемое ему лично, а *косвенная вербальная агрессия* – за его спиной (в разговоре с другими людьми, не участвовавшими в конфликте).

Прямая и косвенная физическая агрессия больше присуща лицам мужского пола, а вербальная агрессия, особенно косвенная, лицам женского пола.

От агрессивного поведения следует отличать агрессивность как свойство личности. *Агрессивность – это склонность человека разрешать конфликтные ситуации с помощью агрессивного поведения.* Одни ученые считают, что агрессивность – это влечение, уровень которого задан человеку от рождения. Другие говорят о роли воспитания, научения путём подражания. Правы и те и другие. Агрессивность более выражена у лиц мужского пола, что можно связать с преобладанием у них мужского полового гормона. Уровень агрессивности зависит от социального статуса. Наиболее высокий ее уровень наблюдается у лидеров и отвергаемых. В первом случае агрессивность поведения вызывается желанием защитить или укрепить своё лидерство, во втором – неудовлетворенностью своим положением, состоянием фрустрированности.

Общая агрессивность человека складывается из его различных частных особенностей: вспыльчивости, обидчивости, заносчивости, подозрительности, нетерпимости, неуступчивости, склонности к доминированию, мстительности, бескомпромиссности. У высокоагрессивных субъектов все эти свойства выражены сильнее, однако наибольший вклад в склонность к агрессивному поведению вносят вспыльчивость, обидчивость, мстительность. Играет роль и склонность человека к демонстративности, т.е. к желанию все время производить впечатление на других людей, привлекать к себе внимание.

Типы конфликтных сценариев

1. Коммуникативные сценарии угрозы.
2. Коммуникативные сценарии замечания.
3. Коммуникативные сценарии необоснованной просьбы.

Рассмотрим данные сценарии подробно.

1. Коммуникативные сценарии угрозы

1. Угроза – один из самых ярких признаков конфликта (с интенсивным регулированием деятельности или состояния собеседника), который отражает речевое поведение в ситуациях, когда цели S1 и S2 не совпадают и интересы их сталкиваются.

Основные характеристики РЖ (речевого жанра) угрозы:

Семантическая модель РЖ угрозы: (не) делай что-либо, иначе я тебе сделаю плохо.

Угроза представляет собой комплексный речевой жанр, в структуру которого входят два компонента:

- требование или условие, предъявляемое говорящим адресату (касается предмета конфликта);
- обещание негативных последствий в случае невыполнения этого требования или условия (угроза ограничивает действие собеседника предлагаемой альтернативой).

Коммуникативная цель:

1. воздействовать на адресата, принудить (заставить) его сделать что-либо в интересах субъекта речи.

2. поколебать его эмоциональное состояние (равновесие), выразить негативное отношение к S2.

Концепция автора: говорящий лично заинтересован в достижении указанной коммуникативной цели и намерен изменить поведение адресата. Предполагается, что адресат является причиной каких-либо негативных состояний автора (или кого-либо, чьи интересы ему не безразличны).

Концепция адресата: знает о том, что автор испытывает негативное состояние, или предполагает это, но не заинтересован в осуществлении требуемого действия (нет желания и готовности изменить свое поведение в соответствии с принуждением, направленным на него), однако способен изменить свое эмоциональное состояние под воздействием принуждения. В создавшейся для него ситуации из двух зол адресат выберет меньшее.

Отношение S₁ (заинтересованность) и S₂ (незаинтересованность) к осуществлению действия играет решающую роль в РЖ угрозы, создают особую остроту протекания коммуникации, заставляя S₁ прибегать к интенсивным средствам воздействия и вызывая у S₂ сопротивление этому воздействию, что создает условия для эскалации конфликта.

Событийное содержание: угроза включает требование, побуждающее адресата к изменению его поведения в рамках жесткой альтернативы, и обещание негативных последствий в случае невыполнения этого требования.

Фактор коммуникативного прошлого: угроза – реактивный речевой жанр, так как выступает обычно как ответ на определенные провоцирующие действия (или их отсутствие), негативно влияющие на состояние автора.

Фактор коммуникативного будущего: предполагается реакция адресата как подчинение или неподчинение побуждению в виде ответной словесной (или физической) реакции с использованием тактик угрозы, оскорбления, отказа, объяснения, возражения, согласия и т.п.

Языковое воплощение: угроза включает в свой состав побудительное высказывание, выражающее интенцию говорящего, и сообщение о последствиях неподчинения этой интенции – обещание отрицательных последствий.

В русском языке существует огромный репертуар прямых и косвенных способов выражения угрозы.

1. Прямые средства выражения угрозы – это конструкции, в которых содержание угрозы выражено открыто. Эти конструкции включают в себя и побудительную часть, и сообщение о негативных последствиях.

Многие РЖ (совета, просьбы, разрешения и др.), выражающие побудительную интенцию говорящего, могут стать угрозой, если к ним прибавить «обещание негативных последствий»:

✓ Повтори, и я тебя выгоню из класса (первая часть – разрешение с ложной стимуляцией действия);

✓ Я вас прошу не делать этого, иначе вам не поздоровится (первая часть – просьба);

✓ Советую отдать, хуже будет (первая часть – совет).

2. Косвенные средства выражения угрозы предполагают неявное содержание одного из элементов семантической модели.

Косвенные способы выражения угрозы разнообразны:

- вопросительные предложения (*Тебе жить надоело?*),
- повествовательные, содержащие только одну часть угрозы, обычно сообщение о негативных последствиях (*Я ведь просто так не уйду*);

- повествовательные предложения, не содержащие часть об угрозе. Их оценка зависит и от реальных условий коммуникации и коммуникативного контекста, известного коммуникантам. («*Сейчас соберу дневники*»).

1. Констатация факта – сообщение о готовящемся действии;

2. Угроза – когда общение учителя и учеников осложнено нарушениями со стороны учеников. В случае угрозы фраза сопровождается особой угрожающей интонацией: повышенный тон, замедленный темп речи, акцент на каждом слове);

- побудительные конструкции, вторая часть которых – обещание негативных последствий – находится в имплицитности и достаточно легко «вычисляется» (*отвечай!*), в этом случае содержание негативных последствий S_2 может сам предположить в зависимости от того, насколько он испуган;

- фраза, выступающая в качестве РЖ замечания (*Делаю последнее замечание*), имеет скрытый смысл угрозы, который выражает следующее содержание: «Не делай больше этого, иначе я приму нежелательные для тебя меры».

Огромную роль в создании степени конфликтности общения играет ограничение возможностей выбора действий для объекта угрозы. Степень конфликтности меньшая, если воздействие оказывается на объект, который имеет возможность свободного выбора действий в соответствии со своими интересами. Эта возможность есть, когда угроза направлена не на конкретную личность, а на аудиторию. Тогда личность может воспринимать воздействие со стороны говорящего или не воспринимать его (непрямое воздействие). Обычно с таким непрямым воздействием мы встречаемся в массовом общении, когда субъект и объект РВ связаны координативными, социальными отношениями равноправного сотрудничества (воздействие в узком смысле); а также при дистантном воздействии.

2. Коммуникативные сценарии замечания

Замечание – это императивное речевое действие или цепочка речевых действий, имеющих целью изменение поведения собеседника или эмоционального состояния. Замечание – двузначный (промежуточный) речевой жанр, т.е. в зависимости от условий коммуникации замечание может быть кооперативным или конфронтационным.

- замечание как положительная тактика: стратегическая направленность на сотрудничество – доброжелательный тон, желание говорящего придать диалогу положительный эмоциональный фон и конструктивность;

- замечание как негативная тактика: стратегическая установка на конфликт – категоричность замечания, интенсивность воздействия, назидательный или обвинительный тон, авторитарность.

Замечание как речевая тактика может включать разнообразные коммуникативные (речевые) шаги: обращение, приветствие, риторический вопрос, шутку и некоторые другие. Они, как релевантные фрагменты речевой тактики замечания, формируют качественное ее развитие, поддерживают необходимую положительную тональность обще-

ния. Их отсутствие говорит, скорее всего, о том, что S речи, высказывающий замечание, не намерен заботиться об эмоциональном и психологическом состоянии адресата.

Замечание – это комплексный речевой жанр, включающий в свой состав побудительный РЖ (например, просьбу, совет, приказ, требование, запрет, убеждение и др.) и информативный (сообщение или объяснение). Например, *Не разговаривай – мешаешь другим*. Иногда замечание может быть выражено только одной частью, например, *В аудитории шумно!* Побуждение в этом случае имплицировано, но оно легко определяется: *Не шумите! Потише, пожалуйста!*

Коммуникативная цель: воздействовать на адресата, побудить его изменить свое поведение или состояние; ослабить или устранить негативные действия или последствия, причиной которых является адресат.

Концепция автора: говорящий предполагает, что адресат является причиной каких-либо огорчений автора (или кого-либо, чьи интересы ему не безразличны), и намерен изменить поведение адресата, т.е. он лично заинтересован в достижении указанной коммуникативной цели.

Концепция адресата: не обладает немедленной готовностью изменить свое поведение, однако может подчиниться побуждению, направленному на него, равно как и воспротивиться этому воздействию.

Событийное содержание: замечание включает побуждение адресата к изменению его поведения и сообщение о причинах целесообразности этого изменения.

Фактор коммуникативного прошлого (коммуникативный контекст): замечание – реактивная речевая тактика, так как мотивировано какими-либо предшествующими высказываниями (или поступками), реакцией на которые оно является.

Фактор коммуникативного будущего (коммуникативный контекст): предполагает реакцию адресата в виде выполнения побуждения или словесного выражения, реализующегося в следующих речевых тактиках:

- извинения (*Извините*),
- согласия (*Да, я согласен: так нельзя себя вести*),

- оправдания (*Я не хотел, я не думал, что...*),
- обещания (*Мы больше не будем*),
- объяснения (*Я просто объяснял Паше задание*),
- несогласия (*Вы вначале докажите, что это я скрипел*),
- лжи (*Это не я*),
- игнорирования автора или темы (*Подумаешь! Велика беда!*),
- молчания или продолжения нежелательных для S действий,
- угрозы (*Повыступай еще!*),
- оскорбления (*Сама дура!*) и т.п.

Языковое воплощение: в составе замечания есть 1) конструкции, выражающие прямо или косвенно побудительные интенции; 2) аргументированное сообщение, обосновывающее побуждение.

Отрицательный эмоциональный фон при использовании речевой тактики замечания формируется за счёт ограничения возможностей выбора действий адресатом. Это свойственно конфликтным речевым тактикам, цель которых воздействовать на адресата, побудить его делать или не делать что-либо. Если при этом выбираются интенсивные, экспрессивно-эмоциональные средства языка, то воздействующий эффект усиливается и взаимодействие становится тем конфликтнее, чем активнее эти средства используются для достижения цели.

Выбор средств побуждения зависит от разных факторов. В частности, характер замечания в сочетании с другими речевыми тактиками определяется следующими факторами:

1. Социальные отношения между S_1 и S_2 : зависимость–независимость одного от другого (общение на равных или неравноправные позиции);
2. Отношением S_1 и S_2 к осуществлению действия: заинтересованность–незаинтересованность S_1 в выполнении адресатом побуждения к действию и S_2 – в совершении императивного действия, признание адресатом целесообразности и необходимости осуществления действия, к которому субъект побуждает адресата;
3. Информацией о самих субъектах КС: их психологической и коммуникативной установкой, уровнем речевой культуры. Сочетание этих факторов определяет дальнейшее взаимодействие.

Таким образом, коммуникативные сценарии замечания могут быть разными: положительными и отрицательными.

Сценарий 1. Я побуждаю тебя к изменению поведения или эмоционального состояния, чтобы ослабить или устранить вероятные негативные последствия твоих действий, и выражаю при этом свое положительное отношение к тебе, потому что хочу помочь тебе (и другим).

Сценарий 2. Я побуждаю тебя к изменению поведения или эмоционального состояния, чтобы ослабить или устранить вероятные нежелательные последствия твоих действий, и выражаю при этом негативное отношение к тебе, потому что недоволен тобой.

В основе сценариев лежат разные прагматические цели говорящего, которые выражены в последней части каждого сценария. Они, как правило, не эксплицируются в РЖ замечания, но именно они определяют выбор говорящим того или иного сценария, его качественное содержание и направляют коммуникацию в гармонию или конфликт.

3. Коммуникативные сценарии просьбы.

Просьба – типичная речевая тактика воздействия S_1 на S_2 с целью изменения его поведения. Выражая просьбу, говорящий следует принципу вежливости, который является основным стратегическим принципом поведения, определяющим выбор средств общения и регулирующим коммуникативную норму. Если же просьба звучит категорично, она воспринимается как требование или приказ, причём роль играет не только отбор языковых средств, но и интонация.

Просьба относится к числу потенциально конфликтных тактик, поскольку без дополнительных речевых действий S , она часто воспринимается как необоснованная и провоцирует конфликт.

В ответ на необоснованную просьбу можно услышать фразы типа *А почему я это должен делать? Сделай сам. Мне некогда. Книга мне самому сейчас нужна* и т.п., выражающие недоумение или недовольство адресата по поводу высказанной в его адрес просьбы, это может быть и отказ от ее выполнения. Чтобы избежать подобных негативных реакций, говорящий должен учитывать возможность подобного развития ситуации и предупредить ее своими дополнительными

коммуникативными шагами: например, обосновать причину, по которой он считает возможным обращение с данной просьбой к адресату (*ты можешь это сделать*) или объяснить важность выполнения просьбы для говорящего (*для меня это очень важно*). Для выражения просьбы определяющими факторами являются также использование этикетных форм, смягчающих побуждение (*будь добр, пожалуйста, спасибо*), следование правилам речевого поведения (предупреждение о просьбе, интонация просьбы). Игнорирование любого из этих коммуникативных шагов в рамках тактики просьбы может стать поводом к осложнению ситуации. Поэтому даже безобидная просьба может обернуться серьезным конфликтом.

Языковые и речевые способы реализации тактики просьбы разнообразны, отражают широкий диапазон вариативности выражения просьбы: от мягкой, вежливой до категоричной, жесткой в зависимости от ситуации общения:

- императивная форма с интонацией просьбы: *Передайте книгу*, которая может выражаться и более вежливо – *Передайте, пожалуйста, книгу*. Усиление волеизъявления происходит за счёт отсутствия субъекта-подлежащего.

- вопрос о возможности реализации просьбы, обозначающий прежде всего просьбу сделать то, что в этом вопросе заключается: *Не могли бы вы?.. Как насчет?.. Почему бы тебе не?..* Такая косвенная просьба регулярно используется для выражения вежливого побуждения.

- Невежливо звучит просьба, выраженная с помощью оптативных конструкций: *Ты бы помолчала. Пусть она помолчит*.

- выражения, из которых только вытекает значение просьбы: *Что-то шумно стало* (импликатура – не разговаривайте); *Я боюсь* (импликатура – помогите мне).

Но кроме языковых средств воздействия S_1 на S_2 существуют и другие, применение которых зависит от конкретной коммуникативной ситуации. Это паралингвистические, невербальные, психологические средства, используемые S_1 для воздействия на S_2 .

Среди факторов, определяющих то, как сложилась интеракция, можно назвать квантификативность (число адресатов): побудитель-

ность, обращенную ко всем (массовая), к некоторым (избирательная) и к конкретному лицу (индивидуальная). Известно, что обращенность побуждения к конкретному лицу воспринимается как более интенсивное побуждение, нежели обращенность ко многим, и имеет соответствующее (интенсивное) сопротивление побуждению.

Вопросы для самоконтроля

1. Расскажите, в чем суть основных законов мышления.
2. В чем разница между конфликтом и конфликтной ситуацией?
3. Каковы правила поведения в конфликтной ситуации?
4. Расскажите о типах конфликтных сценариев.

Практические задания

Задание 1. Прочитайте диалог. Выделите предмет конфликта, семантическую модель, общую и частные темы конфликта, коммуникативную цель, средства для осуществления цели, прямые и косвенные способы выражения угрозы. Восстановите коммуникативное прошлое и будущее ситуации. Однозначно ли эти высказывания воспринимаются как угроза? Почему?

– *Слушай, ты... – зашипел он, склоняясь над ней. – Если ты не скажешь, я от тебя живого места не оставлю. Отвечай, что еще она тебе принесла?*

– *Ни-че-го... – проговорила она, борясь с нервной икотой. – Я... не... могу... Прошу тебя...*

– *Себе сделаешь хуже! – предупредил он и снова занес руку. – Отвечай!*

– *Да нет же... – Она извивалась в кресле, пытаясь уклониться от надвигающегося удара. – Нет, нет, нет... Ничего, ничего, кроме часов... Боже мой, зачем я купила их! Я тебе сейчас все покажу! <...>*

– *Ты меня задолбала, серьезно тебе говорю! Мне не нужны часы!*

– *А что... тебе... нужно...*

– *Остальное!*

– *Какое - остальное...*

– Слушай, ты! – Он следил за ее глазами – они то и дело теряли осмысленное выражение. – Я хорошо понимаю, что ты будешь молчать до последнего, дело того стоит. **Но это тебе дороже обойдется. Я ведь просто так не уйду.** Она нуждалась в деньгах. Деньги у нее появились. Она что-то продала тебе. Говори что?

– Ча-сы. – Она с ужасом смотрела на него. – Только... ча... сы... <...>

– Что она тебе принесла? **Если скажешь, что часы, я тебе голову разобью, клянусь!** Яне шучу, ты меня достала. Тебе все равно деваться некуда, отвечай! <...>

– Я тебя не понимаю... Я тебя просто не понимаю. Я ничего не могу тебе сказать... Не знаю, что она у тебя украла. Часы?

– **Я тебя предупреждал?** – почти ласково спросил он. – **Если ты опять начнешь мне заливать про часы... Я больше не могу этого слышать!**

– Но про что мне говорить... Больше ничего не было!

– **Тебе жить надоело?** – Эта угроза вырвалась сама собой...

(А. Малышева)

Задание 2. Рассмотрите коммуникативно обусловленные сценарии РЖ замечания (У – учитель, Р – ученик).

Типичная учебная ситуация: идет контрольная работа, два ученика разговаривают.

Определите тип сценария. Определите факторы, влияющие на характер протекания общения. Оцените речевое поведение участников ситуации. Равноправный ли это тип диалогического взаимодействия с точки зрения ролей коммуникантов?

В каких сценариях и какими средствами задается напряженность? Какими средствами напряженность снимается?

Со стороны кого из участников ситуации наблюдается нарушение коммуникативных норм? В чьем поведении проявляется установка на конфликт?

Где присутствует положительный эмоциональный фон, а где отрицательный? Какими речевыми средствами достигается снятие напряженности?

В каких частях сценария и со стороны кого из участников наблюдается ориентация на собеседника?

В соответствии с какими социальными ролями строит свой ответ ученик? В случае нарушения этих ролей какие последствия можно ожидать?

В каких случаях реплика собеседника сфокусирована на ответе, а в какой на личности собеседника?

Сценарий 1

У – Румянцев, хватит болтать!

Р – Извините, Татьяна Николаевна, я просто объяснял Паше задание.

У (резким тоном) – Надо было поднять руку и не мешать другим.

Сценарий 2

У – Прекратите разговоры!

Р – Извините, Татьяна Николаевна, я просто объяснял Паше задание.

У – Замолчите! Последнее замечание – оценка на балл ниже.

Сценарий 3

У – Не разговаривать – поставлю двойки!

Р – Извините, Татьяна Николаевна, я просто объяснял Паше задание.

У – Ты ещё будешь со мной пререкаться? Выйди вон!

Сценарий 4

У. –ROME не терпится получить двойку.

Р – Извините, Татьяна Николаевна, я просто объяснял Паше задание.

У – На контрольной работе каждый работает самостоятельно.

Сценарий 5

У – Кто-то у нас разговорился.

Р – Извините, Татьяна Николаевна, я просто объяснял Паше задание.

У – А я и не знала, что задание теперь объясняешь ты. Спасибо за помощь (тон доброжелательный, слегка ироничный).

Сценарий 6

У – Рома, не разговаривай.

Р – Извините, Татьяна Николаевна, я просто объяснял Паше задание.

У – Одним помогаешь – другим мешаешь.

Задание 3. Прочитайте серию диалогов из пьесы М. Булгакова «Батум» и рассмотрите, по каким сценариям развивается взаимодействие. Рассмотрите их как ряд коммуникативно обусловленных сценариев просьбы с точки зрения использованных в них средств речевого воздействия (РВ). Представленные диалоги можно рассматривать как типовые сценарии в ситуации речевого воздействия S_1 на S_2 с помощью речевой тактики просьбы.

Участниками диалога являются два коммуниканта: Иосиф Сталин (С) и его одноклассник (О).

Коммуникативная неречевая цель С, которая побудила его вступить в контакт с О, следующая: воздействовать на О, побудив его к определенному действию, а именно – передать письмо третьему лицу (Арчилу). Вторая побочная неречевая цель появляется у С в процессе развития диалога, и она также связана с воздействием на О: попытаться повлиять на взгляды О, изменить его политическую позицию. Эти неречевые цели определяют речевую цель С.

Коммуникативная речевая цель С: в общении с О использовать эффективные средства РВ для достижения главной (неречевой) цели.

Концепция О: он не обладает немедленной готовностью выполнить неречевые цели С, но под воздействием С способен подчиниться ему, т.е. О не имеет цели организовать свое поведение согласно побуждению С.

Цели порождения речи и цели ее восприятия не согласуются, а значит, нельзя говорить о благоприятной речевой ситуации для реали-

зации целей речепорождения. Изначально между говорящим (С) и слушающим (О), между порождением и восприятием речи, между целями ее порождения и целями восприятия возникает конфликт.

Первый диалог. Коммуникативный сценарий 1: просьба – согласие.

*С – Да, кстати, вот **о** каком **одолжении** я тебя **попрошу**. Обстоятельства складываются так, что с Арчилом мне уже увидаться не придется. Так вот, **пожалуйста, передай ему от меня письмо, но в собственные руки и по секрету.***

О – Хорошо, давай сюда.

Второй диалог. Коммуникативный сценарий 2: предложение – отказ на просьбу.

С – И сам можешь прочитать, если хочешь. Письмо открытое.

*О (Заглянув в листки) –**Забирай** обратно свое письмо. (Оглядываясь) **Иосиф, слушай, серьезно тебе говорю, брось это, в Сибири очутишься!***

Третий диалог. Коммуникативный сценарий 3: упрек, побуждение – возражение, отказ – аргумент.

*С – **Что ж ты, согласился – и вдруг отказываешься?***

*О – Ну-ну-ну! Ты это оставь, пожалуйста! **Что это значит – отказываешься? Ты говорил письмо, а это... прокламации!***

Четвертый диалог. Коммуникативный сценарий 4: убеждение – отказ – аргумент.

*С – **Не все ли тебе равно, что передавать – прокламацию или письмо? Прокламацию даже интереснее, она содержательнее.***

Пятый диалог. Коммуникативный сценарий 5: уговоры – косвенный отказ.

*С – **Это ты хорошо задумал. А вот насчет этого... не понимаю, какой риск для тебя? По коридору пройти и отдать в руки. И ничего***

говорить ему не надо. Только скажи – от Иосифа, и все. И он ничего говорить тебе не будет, только скажет – мерси.

О – Бессмыслица это все, все это ваши бредни!

Шестой диалог. Коммуникативный сценарий 6: убеждение, угрозы, внушение – отказ

С – А если так, то постой, погоди, погоди! Тогда выслушай меня. Я давно знаю тебя. Интересно, что можно сказать о тебе? Подумаем. Первое: ты – человек порядочный. Загибай один палец. И, конечно, если бы это было не так, я не стал бы тебя просить. Второе: ты – человек, безусловно, развитой, я бы сказал даже – на редкость развитой. Не красней, пожалуйста, я искренне говорю. И, наконец, последний палец, третий: ты – начитанный человек, это очень ценно. Итак, неужели ты, при этих перечисленных мною блестящих твоих качествах, не понимаешь, что долг каждого честного человека бороться с тем гнусным явлением, благодаря которому задавлена и живет под гнетом в бесправии многомиллионная страна? Как имя этому явлению? Ему имя – самодержавие. Вот в конце этого листка и стоят простые, но значительные слова: долой самодержавие! В чем же дело?..

О – Аминь! А передавать листки не буду.

Седьмой диалог. Коммуникативный сценарий 7: внушение, убеждение – уступка

С – Так, в этой беседе выяснилось еще одно твое качество. Ты, оказывается, человек упорный. Кроме того, ты, может быть, подумал, что я тебя агитирую? Боже спаси! Зачем мне это надо? Я прошу тебя выслушать совсем другое. Я забыл сказать, что ты – хороший товарищ. Как же ты не можешь сообразить, что я с Арчилом видеться ни в коем случае не должен. А дело между тем спешное. Их ведь только что отпечатали, скажу тебе по секрету. Что же тебе стоит помочь твоим товарищам?

О – Сколько их, говори?

Восьмой диалог. Коммуникативный сценарий 8: убеждение – согласие

С – Десять штук всего. Да они тебя не обременят. Они на тонкой бумаге напечатаны. Посмотри, какой шрифт хороший.

О – Вот принесло меня к тебе прощаться! Ну, так и быть, давай; Арчил-то меня не подведет?

Задание 4. Прочитайте восточную притчу. Как вы её поняли? Какие выводы можно сделать? Перескажите притчу.

Притча о гвоздях

Жил-был один очень вспыльчивый и несдержанный молодой человек. И вот однажды его отец дал ему мешочек с гвоздями и велел каждый раз, когда он не сдержит своего гнева, вбить один гвоздь в столб забора.

В первый день в столбе было несколько десятков гвоздей. На другой неделе молодой человек научился сдерживать свой гнев, и с каждым днём число забитых в столб гвоздей стало уменьшаться. Юноша понял, что легче контролировать свой темперамент, чем вбивать гвозди.

Наконец пришёл день, когда он ни разу не потерял самообладания. Он рассказал об этом отцу, и тот сказал, что теперь каждый день, когда сын сможет сдержать свои чувства, он может вытащить из столба по одному гвоздю.

Шло время, и пришёл день, когда юноша мог сообщить отцу, что в столбе не осталось ни одного гвоздя. Тогда отец взял сына за руку и подвёл к забору:

- Ты неплохо справился, но ты видишь, сколько в столбе дыр? Он уже никогда не будет таким, как прежде. Когда говоришь человеку что-нибудь злое, у него на сердце остаётся такой же шрам, как эти дыры. И не важно, сколько раз после этого ты извинишься, - ***шрам остаётся.***

Задание 5. Прочитайте русские и татарские пословицы о значении слова, объясните их.

Русские:

1. От одного слова – да навек ссора.
2. Не ножа бойся – языка.
3. Птицу кормом, а человека словом обманывают.
4. За худые слова слетит и голова.
5. Не говори наугад – клади слово в лад.
6. Слово не воробей: улетит (выпустишь) – не поймаешь.
7. Невысказанное высказать можно, высказанное возвратить

нельзя.

Татарские:

1. Сказанное слово, что выпущенная стрела.
2. Лучше сожалеть, что не сказал, чем сожалеть, что сказал.
3. Рана от удара заживает, рана от слова никогда не заживёт.

Психологический тест

Методика «Конфликтная личность»

Методика позволяет оценить степень конфликтности или тактичности человека.

Инструкция

Вам предлагается ряд утверждений. Выберите один из трех предложенных вариантов ответа, соответствующий вашим взглядам, и рядом с его обозначением – а, б, в – поставьте на бланке для ответа знак «+» («да»).

Текст опросника

1. Представьте, что в общественном транспорте начался спор. Что вы предпримете:

- а) не будете вмешиваться в ссору;
- б) вмешаетесь, встав на сторону того, кто прав;
- в) вмешаетесь и будете отстаивать свою точку зрения.

2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки:

- а) нет;

- б) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему;
 - в) всегда критикуете за ошибки.
3. Ваш непосредственный начальник излагает план работы, который не кажется вам правильным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше:
- а) если другие вас поддержат, то да;
 - б) разумеется, вы будете поддерживать свой план;
 - в) боитесь, что за критику у вас будут неприятности.
4. Любите ли вы спорить с коллегами, друзьями:
- а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят ваших отношений;
 - б) да, но только по важным, принципиальным вопросам;
 - в) вы спорите со всеми и по любому поводу.
5. Кто-то пытается «пролезть» вперед вас без очереди:
- а) считая, что и вы не хуже его, попытаетесь обойти очередь;
 - б) возмущаетесь, но про себя;
 - в) открыто высказываете свое негодование.
6. Если в какой-то спорной ситуации ваше мнение будет решающим, как вы поступите:
- а) выскажетесь и о положительных, и об отрицательных сторонах предложения;
 - б) выделите положительные его стороны и предложите подумать еще;
 - в) станете только критиковать идею.
7. Ваша жена (муж) постоянно говорит вам о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Она захотела узнать о своей последней покупке ваше мнение. Что вы ей скажете:
- а) что одобряете покупку, если она доставила жене (мужу) удовольствие;
 - б) что эта вещь безвкусна;
 - в) отчитаете ее.
8. Вы встретили подростков, которые курят. Как вы отреагируете:
- а) подумаете: «Зачем портить себе настроение из-за чужих ребят?»;
 - б) сделаете им замечание;
 - в) отчитаете их.

9. В ресторане вы заметили, что официант вас обсчитал:

а) в таком случае вы не даете ему чаевые, которые заранее приготовили;

б) попросите, чтобы он еще раз при вас подсчитал сумму;

в) устроите скандал.

10. В доме отдыха плохое обслуживание. Какой выход вы дадите своему возмущению:

а) выскажете претензии администратору;

б) пожалуетесь на него, чтобы его наказали;

в) выместите свое недовольство на младшем персонале: уборщицах, официантках.

11. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку:

а) нет;

б) разумеется, признаете;

в) какой же у родителя будет авторитет, если признать ошибку?

Обработка результатов

Каждый вариант ответа получает определенное количество баллов: а – четыре балла, б – два, в – ноль. Подсчитывается сумма баллов.

Выводы

1. От 30 до 44 баллов: опрашиваемый тактичен, не любит конфликтов, избегает критических ситуаций, стремится быть приятным для окружающих, но не всегда оказывает им помощь.

2. От 15 до 29 баллов: опрашиваемый – конфликтная личность. Настойчиво отстаивает свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на личные или служебные отношения. За это его уважают.

3. От 10 до 14 баллов: опрашиваемый сам провоцирует конфликты, ищет поводы для споров, любит критиковать, навязывает свое мнение. Он – скандалист.

Рекомендуемая литература:

1. Амиров К. Культура речи юриста: учеб. пособие /К. Амиров, В. Габдулхаков, Г. Чанышева. – Казань: Центр инновационных технологий, 2011. – 452 с.
2. Амиров К. Формирование ораторского мастерства у юристов: учебное пособие для юридических вузов / К. Амиров, В. Габдулхаков, Г. Чанышева. – Казань: КЮИ МВД России, 2011. – 368 с.
3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2009. — 576 с.
4. Зиннуров Ф.К. Культура речи в юридическом общении: учебно- методическое пособие / Ф.К. Зиннуров, В.Ф. Габдулхаков, Г.Г. Чанышева.- Казань: КЮИ МВД России, 2013. – 168 с.

МАТЕРИАЛ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ

Приложение 1

ФОРМЫ РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА

Таблица 1

Фразы знакомства

<ul style="list-style-type: none">◆ Давайте знакомиться.◆ Давайте с Вами познакомимся.◆ Я хотел (хотела) бы с Вами познакомиться.◆ Мне хотелось бы с Вами познакомиться.◆ Разрешите с Вами познакомиться. Меня зовут ...◆ Разрешите представиться. Моя фамилия .◆ Простите, как вас зовут?◆ Простите, как ваше имя?◆ Простите, как ваша фамилия?◆ Простите, кто вы?◆ Простите, с кем я говорю?◆ Простите, я говорю с Виктором?	<ul style="list-style-type: none">◆ Познакомься, это ...◆ Знакомься, это ...◆ Познакомьтесь, это ...◆ Знакомьтесь, это ...◆ Познакомься с ... (моим братом, моей сестрой).◆ Познакомьтесь с ... (моими родителями, моими коллегами).◆ Разрешите познакомить вас с (моим братом, моей сестрой, моими родителями, коллегами).◆ Разрешите представить вам (моего друга, мою жену, моих коллег, моих родителей).
КАК ОТВЕТИТЬ ПРИ ЗНАКОМСТВЕ	
<ul style="list-style-type: none">◆ Очень приятно.◆ Мне очень приятно.◆ Мне очень приятно с вами познакомиться.◆ Я (очень) рад (рада) с вами познакомиться.◆ Мы уже знакомы.	<ul style="list-style-type: none">◆ Мы уже встречались раньше.◆ Я вас знаю.◆ Я вас где-то уже видел (видела).◆ Я вас где-то уже встречал (встречала).◆ Вы меня (не) узнали?◆ Вы меня не узнаете?

Таблица 2

Формы речевого этикета, используемые при встрече, расставании и обращении

<p>КАК ПОПРИВЕТСТВОВАТЬ</p>	<p>КАК ПОИНТЕРЕСОВАТЬСЯ ЧЕМ- ЛИБО ПРИ ВСТРЕЧЕ</p>
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Здравствуй! ◆ Здравствуйте! ◆ Добрый день! Доброе утро! ◆ С добрым утром! Добрый вечер! <p>Привет!</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Как (вы) живёте? Как (ты) живёшь? ◆ Как дела (дома, на работе)? ◆ Как жизнь? ◆ Как успехи (на работе, в учёбе)? <p>Что нового?</p>
<p>КАК ВЫРАЗИТЬ РАДОСТЬ ПРИ ВСТРЕЧЕ</p>	<p>КАК ОТВЕТИТЬ НА ВОПРОС</p>
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Рад (рада) вас (тебя) видеть. ◆ Какая встреча! ◆ Какая приятная встреча! ◆ Какая неожиданная встреча! ◆ Сто лет не видел (видела) тебя! ◆ Сколько лет, сколько зим! ◆ Давно мы с тобой (с вами) не виделись. ◆ Где ты пропадал? ◆ Куда ты пропал (исчез)? <p>Лёгко на помине.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Неплохо. ◆ Хорошо. ◆ Прекрасно. ◆ Замечательно. ◆ Всё в порядке. ◆ Нормально. ◆ Ничего. ◆ Так себе. Всё по-старому. ◆ Ничего нового. ◆ Ничего особенного. ◆ Плохо. ◆ Неважно. ◆ Хуже некуда. ◆ Лучше и не спрашивай.
<p>КАК ПОПРОЩАТЬСЯ</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ До свидания! ◆ До встречи! ◆ До скорой встречи! ◆ Всего хорошего! <p>Счастливо! ◆ Пока!</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Увидимся. ◆ Мы ещё увидимся. ◆ Не забывай(те). ◆ Звони(те). ◆ Приходи(те).
<p>КАК ОБРАТИТЬСЯ К НЕЗНАКОМОМУ ЧЕЛОВЕКУ</p>	<p>КАК ОБРАТИТЬСЯ К ЗНАКОМОМУ ЧЕЛОВЕКУ</p>
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Простите (Извините) ... ◆ Будьте любезны ... ◆ Будьте добры ... ◆ Скажите, пожалуйста ... ◆ Простите (извините) за беспокойство 	<p>Николай Иванович! Мария Александровна! Наташа! Сергей!</p>

<ul style="list-style-type: none"> ◆ Гражданин (Гражданка)! ◆ Мужчина! ◆ Молодой человек! ◆ Девушка! 	
<p>РЕАКЦИЯ НА ОБРАЩЕНИЕ</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Что? ◆ Да? ◆ Да, пожалуйста. Слушаю вас (тебя). ◆ Я вас слушаю. ◆ Я тебя слушаю. Вы ко мне (обращаетесь)? ◆ Вы меня (зовёте)? 	
<p>КАК ОБРАТИТЬСЯ ПО ТЕЛЕ- ФОНУ</p>	<p>РЕАКЦИЯ НА ОБРАЩЕНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ</p>
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Алло, это Виктор? ◆ Алло, это Виктор Иванович? ◆ Алло, это Лена? ◆ Алло, это Елена Дмитриевна? ◆ Простите (извините), это поли- клиника? 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Алло! ◆ Да-да! ◆ Слушаю! ◆ Я вас слушаю. ◆ Слушаю вас. ◆ Это я! ◆ Простите, кто говорит? ◆ Простите, с кем я говорю? ◆ Простите, вы кто? ◆ Вы ошиблись (номером). ◆ Вы не туда попали.
<p>РЕАКЦИЯ НА СТУК В ДВЕРИ, НА ПРИХОД, НА ЖЕЛАНИЕ ВОЙТИ</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Вы (не) ко мне? ◆ У вас ко мне дело? ◆ Ты (не) ко мне? ◆ У тебя ко мне дело? ◆ Вы (не) меня ждёте? 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Войдите! ◆ Входите! ◆ Прошу! ◆ Прошу вас! ◆ Ты (не) меня ждёшь? ◆ Вы мне хотите (Ты мне хо- чешь) что- то сказать?

Таблица 3

**Формы речевого этикета,
используемые при выражении благодарности и извинения**

КАК ПОБЛАГОДАРИТЬ	КАК ОТВЕТИТЬ НА БЛАГОДАРНОСТЬ
<p>♦ Спасибо. Большое спасибо. Спасибо тебе (вам) (за что?) за помощь, за подарок, за поддержку, за поздравление. Благодарю. Благодарю вас. Благодарю тебя (вас) за помощь, за совет, за поздравление, за приглашение.</p>	<p>Пожалуйста. Не за что. Не стоит. Не стоит благодарности. Ну, что вы, что вы, не за что. Ну, что вы, что вы, пожалуйста</p>
<p>Спасибо тебе (вам) за то, что ты встретил (вы встретили) меня. Спасибо тебе (вам) за то, что ты выручил (вы выручили) меня. Спасибо тебе (вам) за то, что ты помог (вы помогли) мне. Спасибо тебе (вам) за всё, что ты (вы) для меня сделал (сделали)</p>	<p>Я рад (рада), что тебя (вас) встретил. Я очень рад (рада), что тебе (вам) помог. Я рад (рада), что смог помочь тебе (вам). Я всегда рад (рада) тебе (вам) помочь.</p>
<p>Я тебе (вам) очень благодарен. Я тебе (вам) очень благодарен за помощь (за совет, за поздравление). Я благодарен тебе (вам) за то, что ты сделал (вы сделали) для меня.</p>	<p>Ну что вы (ты), какие пустяки! Ну что вы (ты), какие мелочи! Ну что вы, не за что.</p>
КАК ИЗВИНИТЬСЯ	ОТВЕТНЫЕ РЕПЛИКИ
<p>Извини(те). Прости(те). Извини(те), пожалуйста. Прости(те), пожалуйста. Извини(те) за опоздание (за беспокорство, за неожиданный приход, за ранний звонок).</p>	<p>Пожалуйста. Ничего. Не стоит (извинения). Ну, что ты (вы)! Это пустяки! Это такие пустяки! Какие пустяки! Это мелочи! Какие мелочи!</p>

<p>Прости(те) за то, что я беспокою тебя (вас) (отвлекаю тебя (вас) от дел, звоню так рано).</p> <p>Прошу прощения, я немного опоздал, меня задержали дела.</p> <p>Я хочу (я должен) перед вами извиниться, я не смог выполнить вашу просьбу.</p> <p>Я виноват перед тобой (вами).</p> <p>Не сердись (сердитесь) на меня.</p> <p>Я не хотел вас (тебя) обидеть</p>	<p>Ничего, не беспокойтесь.</p> <p>Ничего страшного.</p> <p>Ничего страшного, не беспокойтесь.</p> <p>Не беспокойтесь, всё в порядке.</p> <p>Ну, что вы, не беспокойтесь.</p> <p>Ну, что вы, какие пустяки!</p> <p>Ну, что вы, это пустяки!</p> <p>Ну, что вы, какие мелочи!</p> <p>Ну, что вы, это мелочи!</p> <p>Ничего страшного!</p>
<p>Мой муж (Виктор Петрович) просил извинить его, он не сможет сегодня прийти.</p>	<p>Пусть не беспокоится.</p> <p>Очень жаль, будем ждать его в следующий раз.</p>
<p>Прошу вас, извинитесь за меня, я немного опоздаю (я сегодня не смогу прийти).</p>	<p>Хорошо, не беспокойтесь (не волнуйтесь), я предупрежу.</p>

Таблица 4

Формы речевого этикета, используемые при выражении просьбы

КАК ПОПРОСИТЬ	КАК ОТВЕТИТЬ НА ПРОСЬБУ
<p>Дай (дайте) мне, пожалуйста, книгу (газету, журнал). У тебя, случайно, нет словаря (журнала, путеводителя по городу)? Извините, у вас, случайно, нет ручки? Мне надо кое-что записать.</p>	<p>Пожалуйста. Возьми. Возьмите. Пожалуйста, возьмите. Бери. Берите. Пожалуйста, берите. Вот, пожалуйста.</p>
<p>Позвони (позвоните) мне, пожалуйста, сегодня вечером. Будьте добры, позвоните мне сегодня вечером. Вы не могли бы мне позвонить сегодня вечером? Прошу вас, позвоните мне сегодня вечером. Если вам нетрудно, позвоните мне сегодня вечером. У меня к тебе (вам) просьба. Ты не мог бы (Вы не могли бы) сдать мои книги в библиотеку?</p>	<p>Хорошо, позвоню (сделаю, выполню, переведу, напишу, принесу и т. д.). Ладно, позвоню (сделаю, принесу). Конечно, позвоню. Конечно, конечно, не беспокойся (не беспокойтесь), я всё сделаю. Извините, боюсь, что не смогу.</p>
<p>Помоги (помогите) мне, пожалуйста, перевести текст. Прости, ты не мог бы мне помочь перевести текст? Если тебе нетрудно, помоги мне перевести текст. Простите (извините), пожалуйста, вы не могли бы мне помочь перевести текст?</p>	<p>Пожалуйста. С удовольствием. Конечно, могу. Конечно, нетрудно. Извини(те) меня, но у меня очень мало времени. К сожалению, я не смогу вам помочь. Сегодня я очень занят. У меня много дел (много работы).</p>
<p>Можно войти? Разрешите войти. Можно, я возьму эту книгу? Разрешите (мне) позвонить. Можно, я позвоню? Можно (ли) мне позвонить? Я могу вам позвонить сегодня вечером?</p>	<p>Входи (те). Войди (те). Пожалуйста, входи(те). Можно, звони(те). Пожалуйста. Пожалуйста, звони(те).</p>

Таблица 5

Формы речевого этикета, используемые при выражении совета

КАК ОБРАТИТЬСЯ ЗА СОВЕТОМ	ОТВЕТНЫЕ РЕПЛИКИ
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Я хочу (хотел бы) посоветоваться с тобой (с вами). ◆ Мне хотелось бы посоветоваться с тобой (с вами). Мне надо (нужно, необходимо) посоветоваться с тобой (с вами). 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Да, пожалуйста. Я слушаю. ◆ Да, пожалуйста. Я тебя (вас) слушаю. ◆ Пожалуйста. А по какому вопросу? Пожалуйста. А в чём дело?
КАК ОБРАТИТЬСЯ ЗА СОВЕТОМ	КАК ПОСОВЕТОВАТЬ
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Мне предлагают переехать в другой район, ближе к центру. Как мне быть? ◆ Мне стоит соглашаться или нет? ◆ Что вы мне посоветуете? Как вы мне посоветуете? 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Я вам не советую. ◆ Я советую вам согласиться. ◆ Я не советую вам соглашаться. ◆ По-моему, это стоит сделать. ◆ По-моему, этого не стоит делать. Я советую вам не торопиться и всё хорошо обдумать.
Посоветуйте, пожалуйста, что мне лучше купить (подарить) другу на день рождения?	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Мне трудно что-либо вам посоветовать. ◆ Не знаю, что вам и посоветовать.
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Как ты думаешь, мне стоит поехать на эту экскурсию? Ты советуешь мне поехать на эту экскурсию? 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Конечно, стоит. Думаю, что стоит. Думаю, что не стоит ◆ Очень советую. ◆ Советую. Не советую.
Ты не посоветуешь (Вы не посоветуете) мне, как лучше попасть в Москву - самолётом или поездом?	Поезжай (поезжайте) ночным поездом. Мне кажется, это выгодно и достаточно удобно
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Посоветуй(те), куда мне лучше пойти (поехать)? Посоветуй(те), где мне лучше провести отпуск? Посоветуй(те), что мне лучше почитать (посмотреть)? 	◆ Я советую (посоветовал бы) тебе (вам) почитать (посмотреть), пойти (сходить, поехать, провести отпуск)...
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Я плохо себя чувствую. Не знаю, что и делать. ◆ Я очень устал. У меня очень сильно болит голова. 	◆ Тебе (вам) надо (следует, нужно, необходимо) обратиться к врачу (хорошо отдохнуть, принять лекарство).

Таблица 6

**Типы ситуаций и коммуникативные средства,
необходимые для участия в спонтанных диалогах и беседах**

Типы интенций	Коммуникативные средства
<p>«Вхождение», «включение» в коммуникацию</p>	<p>Простите. Извините. Скажите, пожалуйста. Вы не скажите. Молодой человек! Знаешь. Послушай. Посмотри. Можешь себе представить. Я хотел бы (с вами) поговорить (посоветоваться, спросить, узнать). Вы не могли бы сказать (помочь, уделить мне несколько минут)? Мне хотелось узнать (спросить). Можно вас спросить? Разрешите спросить(узнать, задать вопрос)? У меня (к вам) просьба (дело, вопрос). Надо (бы) поговорить. Хочу с тобой поговорить (посоветоваться). Послушай, что я (тебе) скажу. Ну как? О чём речь? В чём дело?</p>
<p>Формальное общение</p>	<p><i>Инициативные реплики:</i> Как дела? Как жизнь? Что нового? Как работа? Как (ваши) успехи? Как ты? Как у тебя? Какой сегодня прекрасный день! <i>Ответные реплики:</i> Спасибо, всё хорошо (в порядке, нормально, по-старому, неплохо). Да, день сегодня прекрасный.</p>
<p>Начало разговора в беседе, дискуссии</p>	<p>Разрешите мне начать моё выступление (с оценки, с замечания). Разрешите мне рассказать. Я хочу начать выступление с. Я хочу сказать несколько слов. Я хочу (хотел бы) высказать по данному вопросу свою точку зрения (своё мнение).</p>
<p>Смена темы, дополнение информации</p>	<p>Давай лучше перейдём к другой теме. Давай лучше поговорим о. Давай лучше поговорим об этом в другой раз (в другое время, в другом месте). Это не телефонный разговор. Об этом не стоит сейчас говорить. Мы отвлеклись от темы. Вернёмся к началу нашего разговора. Мне хотелось бы дополнить (добавить). А кстати. А вы знаете? А вы слышали..? К тому же.</p>

Неготовность ответить	К сожалению, я не могу (мне трудно, вряд ли смогу) ответить на ваш вопрос. Мне трудно судить об этом. Я не специалист в этом вопросе. Я не разбираюсь в этом вопросе. Ваш вопрос поставил меня в трудное положение. Эту проблему я знаю только в общих чертах. Я этого не знаю. Мне трудно говорить о том, чего я не знаю. Точно не могу сказать, я над этим никогда не задумывался.
Уклончивый ответ	Надо подумать. Посмотрим. Пока не знаю. Трудно сказать. Сейчас ещё рано об этом говорить.
Согласие, уверенность	Да. Я с вами согласен. С этим нельзя не согласиться. Я полностью разделяю ваше мнение. Я уверен в этом. Правильно. Верно. Несомненно. Бесспорно. Безусловно. Точно. Именно так. Действительно. Вы правы. Хорошая идея. Хорошо, договорились. Ничего не имею против. У меня нет возражений. Почему бы и нет? Хорошо, я буду иметь это в виду.
Несогласие, неуверенность	Нет-нет. Нет, это не так. Я с этим не согласен. Вы ошибаетесь. Я против. Я возражаю. Неправильно. Я бы этого не сказал. Как раз наоборот. Ничего подобного. С этим не могу согласиться. Я не уверен в этом. Об этом не может быть и речи Ни за что. Ни в коем случае.
Оценка	Хорошо! Прекрасно! Отлично! Замечательно! Великолепно! Здорово! Плохо. Очень плохо. Ужасно. Какой ужас! Это никуда не годится. На что это похоже? Ниже всякой критики. Кошмар. Безобразие. Так себе. Ничего особенного. Средне. Не очень. Довольно посредственно. Могло быть и лучше. Как тебе сказать?
Вовлечение собеседника в сопереживание	Давайте представим себе... Представьте себе... Хотя бы на минуту представьте себе.

Активизация речи собеседника	Расскажи мне. Продолжай(те), я тебя (вас) слушаю. Дальше. Что ещё? Понятно. Ну что же ты молчишь? Это всё? Ты уже всё сказал?
Прерывание речи собеседника	Извините, пожалуйста, что я вас перебиваю (я перебил вас). Извините, я не дал вам договорить (закончить мысль). Вы не закончили свою мысль. Подождите. Одну секунду. Минуточку. Не перебивайте, пожалуйста. Дай договорить. Дай сказать.
Оговорки, условия, ограничения	При условии, если. Смотря как. Это зависит от. Только если. Не совсем так. Не всегда. Частично.
Замечания по поводу настроения собеседника, особенностей его речи и физического состояния	Не волнуйтесь. Не спешите. Спокойно. Не говори так быстро. Не так громко. Погромче. Не торопись. Не нужно так волноваться. Не стоит так огорчаться. Возьми себя в руки. У тебя плохое настроение? Ты плохо себя чувствуешь? У тебя неприятности? Что с тобой? Что случилось? Что произошло?
Характеристика речи и памяти	Ты очень красиво говоришь. Ты прирожденный оратор. Тебя трудно переспорить. У тебя хорошая память. У тебя короткая память. Ты забыл сказать. Я совсем упустил из виду. У меня вылетело из головы. Дайте вспомнить (подумать). А, вспомнил. Если мне не изменяет память.
Связь с предыдущей информацией	Как уже говорилось (отмечалось)... Как было сказано (отмечено)... Как я уже отметил (сказал). В продолжение сказанного. В подтверждение сказанного. Чтобы подтвердить.
Порядок следования информации	Во-первых. Во-вторых. Первое. Второе. Сначала. В первую очередь. Первое, о чём хотелось сказать. А теперь. В заключение. Наконец. И последнее. Последний вопрос.

<p>Мнение, точка зрения</p>	<p>Каково ваше мнение о проблеме (о вопросе)? Как вы относитесь к проблеме (к вопросу)? Чем вы объясните тот факт, что..? По вашему..? По вашему мнению?.. На ваш взгляд..? Что вы думаете об этом? Что ты (вы) на это скажешь (скажете)?</p> <p>По-моему. По моему мнению. На мой взгляд. Я считаю. Я думаю, что. Мне кажется, что. Думается, что. Насколько мне известно. С точки зрения. По мнению. По сообщению. Как утверждает.</p>
<p>Способ выражения мысли</p>	<p>Другими словами. Иначе говоря... По правде сказать... По правде признаться. В общем можно сказать. Если можно так выразиться. Если говорить прямо.</p>
<p>Подведение итогов</p>	<p>Итак, давайте подведём итоги. Теперь можно подвести итоги. Что можно сказать в заключение? К какому же выводу мы пришли? Таким образом. Следовательно.</p>
<p>Выход из коммуникации</p>	<p>Ну ладно. Ну, хорошо. Пусть будет так. Вот и всё, что я хотел сказать. Ну вот и всё. Вот, пожалуй, и всё. Пожалуй, хватит об этом. Всё понятно. Всё ясно. Всё. Больше мне нечего сказать об этом. По-моему, всё.</p>

Языковые средства, оформляющие научную дискуссию

СТРУКТУРА И ЯЗЫКОВЫЕ СРЕДСТВА, ОФОРМЛЯЮЩИЕ НАУЧНУЮ ДИСКУССИЮ	
1. Вопросы выступающему:	<p>Извините, я не понял...</p> <p>Простите, можно уточнить (спросить, узнать), что вы имели в виду. Как вы понимаете.</p> <p>Как вы смотрите на...</p> <p>Не считаете ли вы, что.....</p> <p>Не кажется ли вам что....</p> <p>• Запомните, что вопросы с отрицательной частицей <i>не</i> содержат дополнительное значение утверждения, что считать надо именно так.</p>
2. Сообщение о намерении вступить в дискуссию:	<p>Я хочу (хотел бы) сказать, что....</p> <p>Мне хотелось бы остановиться на</p> <p>Позвольте (разрешите) сказать несколько слов о....</p> <p>• Запомните, что слова <i>позвольте, разрешите</i> и частица <i>бы</i> в выражениях хотел бы, хотелось бы придают высказыванию <i>оттенки вежливости</i>.</p>
3. Сообщение о согласии с мнением выступавшего:	<p>Я согласен с высказанным здесь мнением.</p> <p>Я полностью согласен с тем, что говорил предыдущий выступавший.</p> <p>Я разделяю высказанное здесь мнение.</p> <p>Я придерживаюсь той же точки зрения, что и.</p> <p>Трудно не согласиться с... .</p> <p>• Запомните, что в <i>письменных дискуссиях</i> местоимение <i>я</i> обычно заменяется местоимением <i>мы</i></p>
4. Сообщение о несогласии с мнением выступавшего:	<p>Я не могу согласиться с тем, что.</p> <p>Я не разделяю мнения, высказанного по поводу (в отношении)</p> <p>Я не разделяю точку зрения предыдущего выступавшего.</p> <p>Данную точку зрения я считаю ошибочной.</p> <p>Я стою на другой (противоположной) позиции.</p> <p>Я позволю себе выразить несогласие с мнением предыдущего выступавшего.</p>

<p>5.Сообщение о необходи- мости допол- нения</p>	<p>Мне представляется необходимым дополнить ска- занное. Я вполне согласен с мнением...., но мне хотелось бы отметить (остановиться на, добавить), что.... Данное положение нуждается в дополнении.</p>
<p>6.Сообщение о необходи- мости уточ- нения</p>	<p>Я хотел бы сделать уточнение к сказанному. В принципе я согласен с мнением..., но хотел бы сде- лать одно важное уточнение. Данное положение нуждается в уточнении</p>

**СРЕДСТВА ОРГАНИЗАЦИИ
ПИСЬМЕННОГО И УСТНОГО НАУЧНОГО ТЕКСТА**

1. Речевые формулы, используемые для пересказа текста или выступления (доклада)

1. Текст называется, носит название, озаглавлен... .
2. В тексте говорится о..., текст посвящён теме
3. В тексте рассматривается ..., ставится вопрос о..., затрагивается вопрос о..., автор останавливается на следующих проблемах... .
4. Текст состоит из..., в тексте можно выделить..., во введении говорится о..., в основной части речь идет о..., дается анализ ..., излагаются основные положения
5. В заключение говорится, делается вывод, высказывается мысль, подчеркивается (что), текст заканчивается (чем).

2. Речевые формулы, используемые для выражения своего отношения к содержанию текста и к поставленным проблемам (способы выражения оценки)

Положительная оценка: На мой взгляд, в тексте поднимается чрезвычайно важная и актуальная проблема. Проблемы, поднятые в данном тексте, представляются мне важными и актуальными (весьма существенными). Данная тема (проблема) особенно интересна, так как... Как мне кажется, затрагиваемые в тексте вопросы имеют важное значение (относятся к числу важных и актуальных).

Отрицательная оценка: Данная тема (проблема) не представляет большого интереса, так как... . Проблемы, затронутые в тексте, кажутся мне неактуальными (несущественными). Проблема освещена односторонне и неубедительно.

3. Средства синтаксической организации письменного и устного научного текста

Средства структурно-содержательной связи. Содержательная связность обеспечивает контаминацию текста, т. е. воспроизведение части содержания предыдущего предложения в последующем. В сис-

теме устной и письменной научной речи содержательная связность текста обычно реализуется в виде вторичных номинаций – лексических, местоименных, местоименно-лексических, синонимических и семантических повторов. К числу наиболее распространенных средств содержательной связи относятся:

а) лексический повтор, местоименно-лексический, контекстуальный синоним, местоимения: **процессы ... эти процессы, явления ... такие явления, свойство ... это (такое) свойство, он, она, они, этот, эта, это, эти, тот, та, то, там, так, тогда, туда, оттуда, здесь, сюда, столько, себе, себя, первый, второй;**

б) прилагательные и причастия в местоименной функции (*последний, данный, изложенный, рассмотренный, установленный* и др.);

в) местоименно-семантический повтор (вторичная номинация представляет собой слово-дескриптор типа *вещество, элемент, явление, процесс, свойство, особенность, фактор, понятие* и др.);

г) средства координации – союзы, частицы, слова и словосочетания в роли вводных слов; слова, приближающиеся к союзам, типа *прежде всего, тогда, также, вместе с тем, кроме того, более того, затем, сейчас, поэтому, при этом, это касается.*

Композиционные средства связи.

Средства композиционной связи, указывающие на:

- *ход активизации мысли и на концентрацию её* на определенном объекте (обычно в научной речи функцию активизации мысли выполняют глаголы речемыслительной деятельности в форме первого лица множественного числа в обобщенном значении: *выясним, рассмотрим, перейдем к ...* и др.);

- *логическое выделение мысли* (сюда входят однокомпонентные предикативные единицы со значением долженствования, составляющие главную часть сложного предложения, в придаточной части которого изложена фактологическая информация: *следует (важно, необходимо) отметить, заметить, обратить внимание, подчеркнуть, указать, указать на то, что; выделить тот факт, что; следует еще раз подчеркнуть* и т.д.);

- *порядок следования высказываний*: с чего начнём? с чего на-

чать?; начнём с того что, прежде всего; в первую очередь, сначала, сейчас, во-первых, во-вторых *и т. д.*; теперь, далее, затем, в дальнейшем, в заключение, и наконец;

- *связь с предыдущим высказыванием* (к этой группе, как правило, относятся однокомпонентные структуры пассивного оборота с распространителем локально-темпорального значения: *выше было установлено, в предыдущих главах было показано, как отмечалось выше, ранее сказанное* и др. Эти средства композиционной связи играют существенную роль в восприятии текста, так как тождественная информация может быть изложена разными способами, а указание на ее предупомянутасть способствует более эффективному пониманию);

- *связь с последующим высказыванием* (средства, относящиеся к этой группе, имеют план будущего и включают лексические единицы, подчеркивающие его; по синтаксической структуре эти средства являются либо однокомпонентными предикативными единицами, либо двухкомпонентными с лекторским, обобщающим *мы* в позиции субъекта: *далее мы увидим, что ...; ниже; в дальнейшем; в последующих главах (разделах)* и т. д.);

- *попутное высказывание*: кстати, между прочим, а вы обратили внимание? к тому же, причём *и др.*;

- *переход к новой части высказывания*: перейдем к ..., теперь, далее, остановимся на ..., теперь поговорим вот о чем, что же касается ..., если же обратиться ..., то..., (а) относительно (же), ну а что касается ... *и др.*;

- *возвращение к теме после отступления*: так вот, и вот, ну так, так как (где, когда, почему); на чем мы остановились, о чем мы говорили, вернемся к... *и др.*;

- *выделяемую часть*: (а) главное, прежде всего, должен отметить, хотелось бы подчеркнуть, хочу обратить ваше внимание, любопытная деталь, именно., как раз... *и др.*;

- *аргумент-пример*: например, так, возьмем, скажем, допустим, предположим, пример этого; ну, например; так, например; так, скажем; приведу пример *и т. д.*;

- *аргумент-уточнение, дополнение*: точнее, то есть, по сути дела, это значит, другими словами, иначе говоря, в частности, именно, ма-

ло того, к тому же, причем, при этом, в то же время, кроме того, и не только;

- *аргумент-цитата*: как сказал (говорит), как утверждает, как заявил, он сказал (пишет), возникают в памяти слова., на память приходят слова., по словам., говоря словами...;

- аргумент-пословица, поговорка, крылатое выражение: *как говорится, как у нас говорят* и т. д.;

- *примечание*: между прочим, следует иметь в виду, причем, во всяком случае;

- *комментарии к способу формулировки высказывания*: если можно так выразиться, так называемый, я бы сказал, если хотите, с позволения сказать, словом;

- *источник информации*: по словам, по мнению, как говорят, по преданию, согласно, с точки зрения, на основании, с позиции, мы знаем, что; известно, что; мало кто знает, что; общеизвестно, что; судя по, как стало известно, как (уже) было сказано, как указывалось, как было показано, как видно из., один мудрец сказал..

Средства логической связи. Логическая связность текста заключается в выражении смысловых отношений между предложениями, подобных отношениям между предикативными единицами в составе сложного предложения. Средствами ее выражения обычно являются союзы, союзные сочетания, вводные слова и другие средства.

Средства логической связи, указывающие на присоединение:

- *вывода, итога*: это свидетельствует, отсюда следует, итак, одним словом, таким образом, можно сделать вывод, можно прийти к заключению, повести итоги, в результате, следовательно, поэтому, значит, так что, вообще, вообще говоря, по сути дела, короче говоря, вот почему, потому, и потому-то, подведем итог;

- *отличия, противоположности, противоречия, сопоставления*: в отличие от, однако, однако же, но, и все-таки, все же, зато, иначе, точно так как, в то время как, тогда как, в то время, с одной стороны, наоборот, напротив, тем не менее, хотя, правда, вместе с тем, другое дело, что;

- *логического аргумента*: ведь, да ведь, но ведь, так ведь;

- *отношений обусловленности и следствия* (вследствие этого, это

обуславливает, в результате этого, поэтому, местоименное наречие тогда и др.);

Средства, указывающие на объективную и субъективную оценку информации:

- *оценку степени достоверности высказывания*: разумеется, безусловно, пожалуй, вероятно, как будто, якобы;

- *более достоверную информацию, чем существующая ранее*: считали, что; считалось, что; думали, что; полагали, что; на самом (же) деле оказалось (выяснилось), что; в действительности же; не исключено, что; (а) практика (же) показала; начался новый этап (период);

- *частичное или временное признание информации достоверной*: допустим, пусть так, но предположим;

- *субъективность высказывания*: с точки зрения, по-моему, на мой взгляд, на наш взгляд, думаю, думается и т. д.;

- *оценку эмоциональности высказывания*: к сожалению, к радости, увы, с удовлетворением.

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ЧТЕНИЯ

Текст №1

Вклад М.В. Ломоносова в развитие русского красноречия

М.В. Ломоносов родился 8 (19) ноября 1711 года в деревне Мишанинской, приблизительно в 80 км от Архангельска. М. В. Ломоносов отличался огромной жаждой знаний и истины с раннего детства, поэтому он отправился в Москву поступать в академию. Как самого лучшего ученика его перевели в Петербург, а затем за границу для обучения горному делу. М.В. Ломоносов был человеком очень разносторонним: будучи физиком, химиком, он с ранних лет интересовался филологическими науками и внёс большой вклад в их разработку. Труды М. В. Ломоносова способствовали громадному сдвигу в развитии всех наук. Языкознание – одно из важнейших направлений научной деятельности М. В. Ломоносова. Именно он предпринял труднейшую реформу русского языка, заложил основы современной литературной русской речи. Занятием «устройства родного языка» М.В. Ломоносов продолжал заниматься всю жизнь. Учёный стремился утвердить национально-исторические традиции русской культуры. Начав с разработки теории русского стихосложения, он обратился затем к утверждению основных начал русской литературной речи. В 1743 г. он пишет своё первое исследование по риторике: «Краткое руководство к риторике на пользу любителей сладкоречия сочинённое». Сначала этот труд был отвергнут академиками, работавшими в России, так как эта книга была написана на русском языке, а не на латыни, как было принято писать научные труды в то время. Поэтому книгу издали только в 1747 г. «Краткое руководство к красноречию» на первых порах ждала также непростая судьба: 5 декабря 1747 г. в здании типографии случился пожар, во время которого сшитые листы «Риторики» были сброшены на землю из окон, причем “многие листы разлетелись, иные были замараны, затоптаны и подраны”. Часть тиража пришлось набрать заново и печатать в последующие 5 месяцев 1748 г. Вопрос о переиздании был поставлен через 2 года, когда

купцы-книготорговцы стали беспрестанно спрашивать «Риторику» Ломоносова. Ломоносов решил издать собрание своих сочинений в новоучрежденном Московском университете: вторым томом явилась «Риторика» (1759 г.). Поскольку и это университетское издание быстро разошлось (в Академическую канцелярию сообщали, что «Риторики» Ломоносова “за продажею от давнего времени нет”, а “многие желают”), было принято решение о напечатании 1200 экземпляров, что и осуществлено не без проволочек к апрелю 1765 г. Таким образом, «Краткое руководство к красноречию» издавалось при жизни Ломоносова не менее трёх раз.

Уже в 18 веке книга выдержала 7 изданий, а в 19 веке переиздавалась дважды: в 1805 и 1810 годах.

«Краткое руководство к красноречию» (кн. 1 «Риторика») состоит из 3-х частей. В первой части, которая называется «Изобретение», ставился вопрос о выборе темы и связанных с ней идей. Вторая часть – «О украшении» – содержала правила, касавшиеся стиля. Самым важным в ней было учение о тропах, придававших речи «возвышение» и «великолепие». В третьей – «О расположении» – говорилось о композиции художественного произведения. В «Риторике» были не только правила, но и многочисленные образцы ораторского и поэтического искусства. Она была и учебником, и хрестоматией (учебным пособием, представляющим собой сборник избранных произведений или отрывков из них). Во введении учёный пишет: «Красноречие есть искусство о всякой данной материи красно говорить и тем преклонять других к своему об оной мнению... К приобретению оного требуются пять следующих следствий: первое – природные дарования, второе – наука, третье – подражание авторов, четвертое – упражнение в сочинении, пятое – знание других наук». Пересказать подробно «Краткое руководство к красноречию» М. В. Ломоносова трудно, так как этот объёмный труд содержит около трёхсот страниц текста. На них – различные риторические правила; требования, предъявляемые к лектору; мысли о его способностях и поведении при публичных выступлениях; многочисленные поясняющие примеры.

Отметим основные положения, указанные учёным, которые не потеряли своего значения и в наши дни. «Риторика есть учение о

красноречии вообще... В сей науке предлагаются правила трёх родов. Первые показывают, как изобретать оное, что о предложенной материи говорить должно; другие учат, как изобретённое украшать; третьи наставляют, как оное располагать надлежит, и посему разделяется Риторика на три части – на изобретение, украшение и расположение». М. В. Ломоносов говорит о том, что выступление должно быть логично построено, грамотно написано и изложено хорошим литературным языком. Он подчёркивает необходимость тщательного отбора материала, правильного его расположения. Примеры должны быть не случайными, а подтверждающими мысль выступающего. Их надо подбирать и готовить заранее. Для красноречия, по М.В. Ломоносову, необходимы прежде всего дарования душевные (острый ум и память) и телесные (громкий голос, «долгое дыхание», приятная внешность и осанка). Однако одних природных качеств недостаточно, чтобы стать оратором. Одним из важнейших требований теории красноречия является знание элементов и структуры публичной речи. В «Риторике» Ломоносова предлагается строить речь из 4 частей: вступление, пояснение, утверждение, заключение. Указаны задачи каждой части, даны советы, как каждую из них произносить. Много внимания уделено логической значимости аргументов, а также средствам усиления эмоциональности речи.

«Что до состояния самого ритора надлежит, то много способствует к возбуждению и утолению страстей: 1. когда слушатели знают, что он добросердечный и совестный человек, а не легкомысленный ласкатель и лукавец; 2. ежели его народ любит за его заслуги; 3. ежели он сам ту же страсть имеет, которую в слушателях возбудить хочет, а не притворно их страстными учинить намерен». Чтобы воздействовать на аудиторию, лектор должен учитывать возраст слушателей, их пол, воспитание, образование и множество других факторов. «При всех сих надлежит наблюдать время, место и обстоятельства. Произнося слово, надо сообразовываться с темой выступления,» - подчёркивает М. В. Ломоносов. В соответствии с содержанием лекции необходимо модулировать голос, повышая или понижая его так, чтобы «радостную материю весёлым, печальную плачевным, просительную умильным, высокую великолепным и гордым, сердитую

произносить гневным тоном... Не надобно очень спешить или излишнюю протяжённость употреблять, для того что от первого слова бывает слушателям невнятно, а от другого скучно». Последняя часть «Руководства» называется «О расположении» и повествует о том, как надо размещать материал, чтобы он произвёл наилучшее, наисильнейшее впечатление на слушателей. «Что пользы есть в великом множестве разных идей, ежели они не расположены надлежащим образом? Храброго вождя искусство состоит не в одном выборе добрых и мужественных воинов, но не меньше зависит и от приличного установления полков». И далее М. В. Ломоносов на многочисленных примерах поясняет сказанное.

Посмотрим теперь, как сам учёный на практике применял вышеизложенное в своих публичных выступлениях. Современники свидетельствуют, что М. В. Ломоносов был выдающимся ритором. Это признавали даже его недруги. Враг учёного Шумахер писал одному из своих корреспондентов: «Очень бы я желал, чтобы кто-нибудь другой, а не господин Ломоносов произнёс речь в будущее торжественное заседание, но не знаю такого между нашими академиками. Оратор должен быть смел и некоторым образом нахален. Разве у нас есть кто-либо другой в Академии, который бы превзошёл его в этом качестве». Здесь сквозь явное недоброжелательство просматривается невольное признание риторических способностей Ломоносова. «Слова» и «Речи» учёного всегда привлекали множество слушателей и проходили с неизменным успехом. Известный русский просветитель Н. И. Новиков вспоминал, что слог М. В. Ломоносова «был великолепен, чист, твёрд, громок и приятен», а «нрав он имел весёлый, говорил коротко и остроумно и любил в разговорах употреблять острые шутки». Значение трудов (книг) М.В.Ломоносова по риторике состоит в том, что в нём была отобрана и окончательно закреплена научная терминология риторики.

Текст № 2

Деловое общение и его стили

Необходимо уметь внятно объяснить свою позицию и выслушать партнёра. Различают следующие виды стилей.

Овладевая основами кодекса делового общения, учитывайте национальные особенности партнёра. В современном деловом мире большое влияние имеет *американский деловой стиль*. Ему присущ хороший настрой, открытость, энергичность, дружелюбие, не слишком официальная атмосфера деловых контактов, стремление обсудить не только общие подходы, но и механизмы реализации договоренностей. В деловые контакты вступают только компетентные и имеющие соответствующие полномочия люди. Они не терпят затяжек, а в случае медлительности скорее прекратят контакты. Решение проблемы по телефону подтверждается затем телетайпом или факсом. Сами американцы отмечают как недостаток нередко проявляемый эгоцентризм, стремление навязать свои правила игры, излишнюю напористость и даже агрессивность.

Необходимо помнить о понятии «прайвеси» – личная независимость и неприкосновенность. Особо ощутимо действие этого принципа в случае, если деловой партнёр – женщина. За нескромный взгляд, комплимент или знаки, подчёркивающие половые различия, можно поплатиться. Поэтому таких проявлений внимания к партнёру-женщине нужно избегать. Акцент надо делать на деловые качества.

Французский стиль деловых отношений состоит в том, что большое внимание уделяется предварительным договорённостям. Французы избегают официальных обсуждений «один на один». Подбирая доказательства, они ориентируются на логику и общие принципы. Они жёстко ведут переговоры и не имеют, как правило, запасной позиции. Часто используется конфронтационный тип взаимодействия. Вопросы знания языка французы ставят на первое место. Для них это имеет принципиальное значение.

Для восточного стиля делового общения характерно чёткое выделение этапов: первоначальное уточнение позиций, их обсуждение и заключительный этап.

Первый этап: внимание обращается на внешний вид партнёра и манеру речи, манеру поведения. Это позволяет определить статус каждого из участников, определить приоритеты. Для китайцев важен дух дружбы и товарищества.

На втором этапе участие принимают эксперты по разным областям знаний – финансам, экономике, политике, социальным вопросам. Именно поэтому делегации бывают весьма многочисленными. В запасе у таких делегаций много возможных уступок. Но их делают только в конце контакта, когда чувствуется, что деловые отношения заходят в тупик.

Третий этап – этап заключительной сделки, проходит в неофициальной обстановке.

Текст № 3

Правила ведения беседы

Практика общения показала, что для благоприятного исхода делового разговора необходимы два условия: подготовка беседы и знание самого процесса беседы.

Простота правил ведения беседы обеспечивает лёгкость их применения. Чтобы глубже осознать предлагаемые правила, советуем мысленно представить, что вас ожидает серьёзный разговор, от результатов которого многое зависит. Предположим, вам необходимо получить разрешение декана на что-либо. Ищите ответ в правилах. Используйте любую ситуацию, разрешение которой важно для вас сейчас.

Правило первое. Сформулируйте конкретные цели.

Ими могут быть: заключение соглашения, подписание договора, разрешение спорного вопроса, получение информации, инструктирование, критика чего-либо, оказание помощи, необходимость отчитаться, оправдаться и т. д.

Правило второе. Составьте план беседы. Его можно записать, так как недаром говорят, что самые бледные чернила ярче самой хорошей памяти.

Записывая тезисы, мы оттачиваем формулировки, находим клю-

чевые слова, выстраиваем очерёдность аргументов в более убедительной последовательности (правило Гомера), систематизируем аргументы, подбираем необходимые документы и материалы, определяем состав участников.

Легче всего вести беседу с глазу на глаз, без посторонних слушателей.

Их наличие создаёт «эффект театра».

Правило третье. Выберите время а) достаточное для разговора, б) удобное для вас и вашего собеседника. Рискованно начинать беседу, если вы отрываете вашего собеседника от дела. Нельзя начинать беседу, не имея в запасе собственного свободного времени.

Не рекомендуется начинать беседу после события, вызвавшего душевное волнение или гнев. Помните слова Льва Толстого: **«То, что начинается в гневе, заканчивается в стыде».**

Правило четвёртое. Выберите подходящее место. Оно должно соответствовать двум условиям: ничто не должно отвлекать от беседы, оно должно способствовать целям разговора.

Мешают телефонные звонки, посторонние люди, телевизор. Не всегда лучшим местом является и кабинет руководителя. Если вы руководитель, то для разговора с подчинённым более удобным будет его рабочее место, где он чувствует себя уверенно и непринуждённо. Подходящей может быть и нейтральная территория, свободное в данный момент помещение. Хороша обстановка за дружеским ужином, на прогулке и т.д. В кабинете руководителя должна быть неофициальная зона: 2-3 кресла и журнальный столик.

Правило пятое. В первой части разговора а) необходимо привлечь к себе внимание; б) добиться атмосферы взаимного доверия.

Добиться внимания непросто, так как почти все мы плохие слушатели. Мужчины худшие слушатели в сравнении с женщинами. Они более нетерпеливы в беседах. Как добиться внимания?

Если вы будете говорить только о ваших проблемах, не затрагивая интересов собеседника, разговора не получится. Подумайте, как увязать ваш вопрос с проблемами собеседника. Что его может заинтересовать в вашем предложении?

Атмосфера взаимного доверия совершенно необходима для пози-

тивного ведения беседы. Недружелюбно настроенный собеседник будет отвергать даже разумные предложения, перенося на них негативное отношение к их автору. Для создания атмосферы взаимного расположения существуют несложные приёмы:

1. Пунктуальность инициатора беседы. Если приглашённому приходится дожидаться, невольно накапливается раздражение, которое может вылиться в агрессивный настрой.

2. Будьте предупредительны и внимательны к собеседнику. Способствуют доброжелательной атмосфере такие фразы, как: «Рад Вас видеть», «Хорошо, что Вы зашли» и т.д. Уместны здесь и комплимент, похвала.

Правило шестое. Подчиняйте свою тактику цели разговора.

Направление беседы можно регулировать с помощью задаваемых вопросов. Делим вопросы на «открытые» и «закрытые».

«Открытый» вопрос такой, на который нельзя ответить односложно (да, нет, не знаю), а отвечая, приходится рассказывать: «Расскажите, пожалуйста, что Вам известно про...»; «Как Вы думаете...?»; «Каковы Ваши предложения.»; «Чем Вы это объясните?».

«Открытые» вопросы незаменимы для получения информации.

«Закрытые» – такие, на которые необходимо ответить «да», «нет». Их используют для достижения таких целей, как убеждение, получение согласия, преодоление сопротивления и т.д.

Логика последовательно задаваемых вопросов такова, что после каждого ответа сужается число степеней свободы отвечающего, он становится пленником уже сделанного выбора.

Правило седьмое. Старайтесь, чтобы в основном говорил ваш собеседник.

Из двух беседующих психологическое преимущество имеет тот, кто задаёт вопросы, а не тот, кто много говорит. Убеждать эффективнее не посредством красноречия, а с помощью цепочки логически выверенных вопросов. Предоставив собеседнику преимущественное право говорить, направляя его рассказ вопросами, вы добиваетесь следующего:

- максимально располагаете к себе собеседника (люди любят, когда их выслушивают);

- получаете наиболее полную информацию о состоянии дел, о собеседнике, об отношении к окружающим;

- вам будет легче убедить собеседника, так как вы расположили его к

себе и максимально информированы о нём.

Это тактика «больше спрашивать – меньше говорить» позволяет с честью выходить из затруднительных ситуаций.

Правило восьмое. Будьте на высоте положения. Это относится к критикующему. Критика важная, но непростая обязанность руководителя, Правило подразумевает следующее:

- выслушайте объяснения «провинившегося»;

- сохраняйте ровный тон;

- прежде чем критиковать, найдите за что похвалить и похвалите.

В этой ситуации сетовать на предвзятое к себе отношение у подчинённого не будет оснований.

Правило девятое. Фиксируйте полученную информацию. Возьмите за правило записывать её.

Правило десятое. Прекращайте беседу сразу после достижения намеченной цели. Человек лучше запоминает то, что слышал в начале беседы, а делает то, что слышал в конце. Если, завершая разговор, вы начинаете дружески болтать о чём-то, то этим вы снижаете эффект всех усилий. В памяти собеседника сотрутся многие детали разговора. Обмен мнениями «за жизнь» лучше перенести на начало беседы – для создания благожелательной атмосферы.

Текст № 4

Правила делового этикета

Основные принципы этики делового общения на Западе чаще называют заповеди *personal public relation* (весьма приближенно можно перевести как "деловой этикет"). Джен Ягер в книге "Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса" выделяет шесть следующих основных принципов:

1. Пунктуальность (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания мешают

работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип делать все вовремя распространяется на все служебные задания. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, рекомендуют прибавлять лишних 25 процентов к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения порученной работы.

2. Конфиденциальность (не болтайте лишнего). Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера. Нет также необходимости пересказывать кому-либо услышанное от сослуживца, руководителя или подчиненного об их служебной деятельности или личной жизни.

3. Любезность, доброжелательность и приветливость. В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, заказчиками, покупателями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно. Это, однако, не означает необходимости дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы.

4. Внимание к окружающим (думайте о других, а не только о себе). Внимание к окружающим должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

5. Внешний облик (одевайтесь как положено). Главный подход – вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения – в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, то есть одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Большое значение имеют тщательно подобранные аксессуары.

6. Грамотность (говорите и пишите хорошим языком). Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранных слов. Даже если вы

всего лишь приводите слова другого человека, окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.

Деловое (официальное, служебное) общение в зависимости от обстоятельств может быть прямым и косвенным. В первом случае оно проходит при непосредственном контакте субъектов общения, а во втором – с помощью переписки или технических средств. Как в процессе прямого, так и косвенного общения используются различные методы влияния или воздействия на людей. Среди наиболее употребительных из них И. Браим выделяет следующие – убеждение, внушение, принуждение. Убеждение – воздействие посредством доказательств, логического упорядочения фактов и выводов. Подразумевает уверенность в правоте своей позиции, в истинности своих знаний, этической оправданности своих поступков. Убеждение – ненасильственный, а значит, и нравственно предпочтительный метод влияния на партнеров по общению. Внушение, как правило, не требует доказательств и логического анализа фактов и явлений для воздействия на людей. Основывается на вере человека, складывающейся под влиянием авторитета, общественного положения, обаяния, интеллектуального и волевого превосходства одного из субъектов общения. Большую роль во внушении играет сила примера, вызывающая сознательное копирование поведения, а также бессознательное подражание. Принуждение – наиболее насильственный метод воздействия на людей. Предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеждениям, используя угрозу наказания или иного воздействия, способного привести к нежелательным для индивида последствиям. Этически оправданным принуждение может быть лишь в исключительных случаях. На выбор метода воздействия на людей оказывают влияние разнообразные факторы, в том числе характер, содержание и ситуация общения (обычная, экстремальная), общественное или служебное положение (властные полномочия) и личностные качества субъектов общения.

ТЕКСТЫ
ДЛЯ РАЗВИТИЯ НАВЫКОВ ПОЛЕМИЧЕСКОГО МАСТЕРСТВА

Текст №1
ДЕВУШКА МОЕЙ МЕЧТЫ

ЗАДАНИЕ. Просмотрите текст. Найдите слова и выражения, которые используются для описания девушки. Объясните их значение. Перечислите характеристики, которые соответствуют вашему идеалу женщины (мужчины). А каким Вы представляете себе девушку (молодого человека) своей мечты? Существуют ли в реальности такие люди?

Она очень красива. Когда я иду с ней по улице, на неё все обращают внимание. Женщины смотрят с завистью, мужчины – с восхищением. Молодые люди останавливаются, подходят к ней, предлагают ей тысячи мелких услуг: довезти на машине до дома, донести сумку с продуктами, проводить на другую сторону улицы, починить зонтик, телевизор, магнитофон, пригласить в кино или в кафе, угостить мороженым. В автобусе ей все уступают место. Она всем нравится, у неё много друзей. Коллеги на работе её уважают, начальство ценит.

Она умна и талантлива. Всё знает и всё помнит. Говорит на трёх языках. Играет на гитаре, поёт, любит поэзию, чувствует музыку, разбирается в живописи. Ходит на все выставки, концерты и кинофестивали.

Она очень везучая. Поднимает трубку телефона, набирает номер справочной службы – там никогда не занято. Подходит на остановку – такси уже ждёт. Если покупает лотерейный билет, обязательно выигрывает. Едет отдыхать к морю – ни одного дождливого дня. Один раз в жизни идёт на дискотеку и там знакомится со мной.

Она добрая, заботливая и внимательная. Я только подумаю, а она уже говорит мне: «Что ты сидишь дома в такую прекрасную погоду? Пойди погуляй, сходи с друзьями в ресторан или на футбол».

Она приветливая, гостеприимная и скромная. Всегда умеет под-

держат умный разговор. Прежде чем что-то сделать, она сначала смотрит на меня, думает и только потом принимает решение и делает.

Она молодая и стройная, жизнерадостная и весёлая, мечтательная и практичная. С ней никогда не скучно. Она любит только меня. Вот такая девушка мне нужна. Вы случайно не знаете такую?!

(По Б. Гурьеву)

Текст № 2

ЖИЗНЕННЫЕ ЦЕЛИ И ИХ САМООЦЕНКА

ЗАДАНИЕ. Прочитайте данный ниже текст. Перечислите и прокомментируйте основные проблемы, затронутые в тексте. Выскажите свою точку зрения к поставленным вопросам.

Когда человек сознательно или интуитивно выбирает себе в жизни какую-то цель, жизненную задачу, он вместе с тем невольно даёт себе оценку. По тому, ради чего человек живёт, можно судить и о самооценке – низкой или высокой.

Если человек ставит перед собой задачу приобрести все элементарные блага, он и оценивает себя на уровне этих материальных благ: как владельца машины последней марки, как хозяина роскошной дачи, как составную часть своей мебели.

Если человек живёт, чтобы приносить людям добро, облегчать их страдания при болезнях, давать людям радость, то он оценивает себя на уровне этой своей человечности. Он ставит себе цель, достойную человека.

Только жизненно необходимая цель позволяет человеку прожить свою жизнь с достоинством и получить настоящую радость. Да, радость! Подумайте: если человек ставит себе задачей увеличить в жизни добро, приносить людям счастье, какие неудачи могут его постигнуть? Не тому помочь, кому следовало бы? Но много ли людей нуждается в помощи? Если ты врач, то, может быть, поставил больному неправильный диагноз? Такое бывает даже у самых лучших врачей. Но в сумме ты всё-таки помог больше, чем не помог. От ошибок никто не застрахован. Но самая главная ошибка, ошибка роковая – не-

правильно выбранная главная задача в жизни. Не повысили в должности – огорчение. Не успел купить какую-нибудь марку для своей коллекции – огорчение. У кого-то лучшая, чем у тебя, мебель или машина – опять огорчение, и ещё какое!

Ставя себе задачей карьеру или приобретательство, человек испытывает в сумме гораздо больше огорчений, чем радостей, и рискует потерять всё. А что может потерять человек, который радуется каждому своему доброму делу? Важно только, чтобы добро, которое человек делает, было бы его внутренней потребностью, шло от умного сердца, а не только от головы, не было бы одним только «принципом».

(По Д. С. Лихачеву)

Текст № 3

БЕРЕГИТЕ МОЛОДОСТЬ!

ЗАДАНИЕ. Прочитайте данный ниже текст. Перечислите и прокомментируйте основные проблемы, затронутые в тексте. Объясните смысл пословицы «Береги платье снову, а честь смолоду».

Когда я учился в школе, а потом в университете, мне казалось, что моя «взрослая жизнь» будет в какой-то совершенно иной обстановке – как бы в ином мире, и меня будут окружать совсем другие люди. От настоящего не останется ничего ... А на самом деле оказалось иначе. Мои сверстники остались со мной. Не все, конечно: многих унесла смерть. И всё же друзья молодости оказались самыми верными. Круг знакомых возрос необычайно, но настоящие друзья – старые. Подлинные друзья приобретаются в молодости. Я помню, что у моей матери настоящими друзьями остались только те её подруги, которые учились с ней в гимназии. У отца друзьями были его сокурсники по институту. И сколько я ни наблюдал, открытость к дружбе постепенно снижается с возрастом. Молодость – это время сближений. И об этом следует помнить и друзей беречь, ибо настоящая дружба очень помогает и в горе и в радости. В радости ведь тоже нужна помощь: помощь, чтобы ощутить счастье до глубины души, ощутить и поделиться им. Неразделённая радость – не радость. Челю-

век портит счастье, если переживает его один. Когда же наступит пора несчастий, пора утрат – опять-таки нельзя быть одному. Горе человеку, если он один.

Поэтому берегите молодость до глубокой старости! Цените всё хорошее, что приобрели в молодые годы, не растрачивайте богатств молодости. Ничто из приобретённого в молодости не проходит бесследно. Привычки, воспитанные в молодости, сохраняются на всю жизнь. Навыки в труде – тоже. Привык к работе – и работа вечно будет доставлять радость. А как это важно для человеческого счастья!

Как в молодости, так и в старости хорошие навыки молодости облегчат жизнь, плохие – усложнят её и затруднят. И ещё. Есть русская пословица: «Береги честь смолоду». В памяти навсегда остаются все поступки, совершённые в молодости. Хорошие будут радовать человека, плохие – не давать спать.

(По Д. С. Лихачёву)

Текст № 4 **ЗДОРОВЫЙ СОН**

ЗАДАНИЕ. Прочитайте данный ниже текст. В нём содержатся советы и рекомендации врача о режиме сна. Перечислите эти советы и прокомментируйте их. Скажите, считаете ли вы эти советы полезными для себя.

Мы читаем, смотрим допоздна телепередачи, а потом никак не можем уснуть. Часы бегут, скоро рассвет, за ним новый трудовой день. А мы не выспались, и это отрицательно сказывается и на нашей внешности, и на работоспособности.

Помните, что самый здоровый сон – до наступления полуночи. Старайтесь поэтому лечь спать не позднее 22 часов 30 минут.

Чтобы сон был полноценным, специалисты рекомендуют:

- спать при открытом окне или в хорошо проветренной комнате;
- не есть на ночь жирную и трудноперевариваемую пищу, так как это может стать причиной нарушения сна;
- не читать перед сном, не смотреть телепередачи, вызывающие

сильные эмоции, как положительные, так и отрицательные;

- спать в лёгкой ночной одежде и на низкой подушке;

- при бессоннице не прибегать сразу к помощи снотворных (это приведёт к тому, что вы привыкнете к лекарству и со временем без него уже не сможете уснуть); лучше выпить перед сном стакан тёплого молока с ложкой мёда или сорок капель настойки валерианы;

- погулять перед сном на свежем воздухе в течение получаса: прогулка в спокойном темпе способствует лёгкому засыпанию и крепкому сну.

Восстановить нормальный сон помогает и специальная аутогенная тренировка, в основе которой лежит метод самовнушения. Таким методом можно овладеть за две-три недели, занимаясь каждый день по 15–20 минут. Не всем удаётся сразу же достичь нужного результата: многие из нас не умеют правильно расслабляться. Полного расслабления легче всего достичь в лежачем положении. При этом не следует думать ни о чём постороннем. Каждую фразу словесного самовнушения произносят про себя несколько раз. Всё внимание сосредоточено только на смысле произносимых слов. Примерным текстом такого самовнушения может быть набор следующих фраз:

Я успокаиваюсь. Я совершенно спокоен. Всё моё тело становится тёплым. Сердце бьётся спокойно. Дыхание успокаивается. Дышится легко. Тело отдыхает. Появляется чувство сонливости, которое нарастает всё больше и больше. Глаза закрываются. Мне хочется спать. Я засыпаю. Я сплю.

Специалисты утверждают, что методы аутогенной тренировки пригодны для любого здорового человека.

(По В. Михайлову и А. Палько)

ЗАДАНИЕ. Расскажите о своём режиме дня во время отдыха, экзаменационной сессии, в начале и в конце учебного года. Оцените режим дня, который выполняет ваш друг. Чего, на ваш взгляд, не хватает в этом распорядке дня? Предложите свой вариант режима дня для вашего друга.

Текст № 5

РЕЦЕПТ ПРОТИВ СТАРОСТИ

ЗАДАНИЕ. Прочитайте данный ниже текст и прокомментируйте его. Скажите, кому могут быть адресованы советы и рекомендации, изложенные в тексте. Обратите внимание на способы их выражения. В чём их необычность? Скажите, какие из данных советов и рекомендаций вы считаете актуальными для себя, а также для людей вашей профессии.

Если у вас есть искра жизненного оптимизма, нужно беречь её как зеницу ока. Иначе вы не заметите, как придёт старость.

Нужно всегда смотреть на окружающий мир с огромным интересом и любопытством, что бы там ни происходило. Иначе опять-таки наступит апатия и творческое угасание.

Нужно постоянно ощущать себя как живую частицу водоворота истории, а не как увядающую травинку, как какую-то носящуюся по ветру песчинку.

Следует больше читать, писать и задумывать. Когда пишете, необходимо каждый раз по-настоящему увлекаться задуманным. Без увлечения писать не стоит - выйдет скучно, неинтересно и ненужно.

Ни в коем случае не позволяйте себе скучать. Это дверь к финалу. Немедленно заполняйте вакуум в жизни и работе, тщательно обдумав чем.

Не меняйте чтение книг на сидение у телевизора. Постоянное сидение у телевизора у некоторых удваивает и даже утраивает темпы старения.

Не тоните в своих воспоминаниях о прошлом, не держите голову вечно повёрнутой назад. Она может выкрутиться.

Почаще смейтесь. От смеха действительно молодеет голова, а может быть, и всё тело. Но смеяться – не значит злословить: от этого обычно стареешь. Ещё лучше – уметь посмеяться над самим собой прежде, чем над тобой посмеются другие.

Поменьше говорите о болезнях.

За завтраком не наедайтесь. Поменьше пейте пива, больше – чая. Шампанское и сухое вино – только по праздникам.

Ежедневно по утрам принимайте тёплую ванну и сразу после этого подставляйте себя под холодный душ. Для творческого человека это ничем не заменимая физкультура.

Продолжайте любить красоту во всех её проявлениях.

Думать о смерти не запрещается, этого, как ни старайся, не избежать. Но думать так, чтобы всегда помнить, что прожил интересную жизнь в потрясающе интересном столетии.

Вот и всё. Утверждать, что этот рецепт годится для всех, не стану, хотя и искренне надеюсь.

(По Э. Генри)

Текст № 6

ВСЕ НАЧИНАЕТСЯ С СЕМЬИ

Воспитание, в котором участвуют отец и мать, их взаимоотношения оказывают огромное влияние на формирующегося ребёнка. Данные, полученные психологами, показывают, что хорошие отношения с родителями в стабильных семьях дают почти стопроцентную гарантию поведения, которое, по мнению психологов, не отклоняется от нормы. Плохие отношения с родителями снижают эту гарантию до 75 процентов в стабильных семьях и до 10 процентов – в нестабильных семьях.

Дети в три-четыре года реагируют на распад семьи плачем, расстройством сна, пугливостью, снижением любознательности и опрятности. Они полностью отдают себя собственным игрушкам, создавая вымышленный мир, населённый агрессивными животными и существами. В пять-шесть лет больше переживают девочки, проявляя тревожность, раздражительность и агрессивность. В результате развода родителей обнаруживаются отклонения в поведении 45 процентов дошкольников, 13 процентов детей в возрасте семи-восьми лет и 24 процентов детей девяти-двенадцати лет.

По-видимому, люди должны думать о том, стоит ли заводить детей при «неидеальных» отношениях и стоит ли вообще вступать в

брак при подобных отношениях.

Теперь обратимся к ситуации, когда кто-то из родителей оставил семью, не нарушив её стабильности, или умер. Статистика отмечает, что дети без отцов – чаще всего физики. Для них характерны гибкость мышления, любознательность, объективность, терпимость, искренность и скептицизм. Интересно, что в данной ситуации взято от матери, которая самостоятельно участвует в воспитании ребёнка, и что от самого подростка, взявшего на себя нагрузку самовоспитания?

В нормальных семьях гениями в интеллектуальном отношении статистически чаще оказываются старшие дети в семье и не близнецы. Творческая продуктивность более свойственна первому ребёнку. Она редко воспитывается в больших семьях и ещё реже в детских домах.

Подмечено, что родители творчески одарённых людей зачастую играли на музыкальных инструментах, устраивали совместное «семейное» чтение художественных и научно-популярных произведений. Ребёнок ещё не всё понимал, что читали и о чём спорили за семейным столом, бывало, он засыпал на домашних концертах, но это была та почва, на которой потом, в подростковом возрасте появлялись первые всходы.

Чтобы сформировался стабильный характер и развитый интеллект, нужны хорошо разработанные семейные правила, традиции, эмоциональная стабильность, побольше положительных (и поменьше отрицательных) эмоций, свобода мнений и взаимное уважение.

(По Г. Воробьеву)

Задания к тексту

ЗАДАНИЕ №1. Выскажите своё мнение по поводу рассматриваемых в тексте проблем. Согласны ли вы с мнением автора? Встретили ли вы в тексте информацию, которая, на ваш взгляд, является спорной и вызывает у вас сомнение?

ЗАДАНИЕ №2. Назовите факторы, которые, на ваш взгляд, больше всего влияют на полноценное развитие детей. Перечислите их по степени значимости. Считаете ли вы, что главным в воспитании детей является пример родителей?

ЗАДАНИЕ №3. Вы знаете, что в некоторых странах достаточно типичным фактом является наличие многодетных семей. Скажите, насколько актуально данное явление для вашей страны? Как вы относитесь к проблеме многодетной семьи? Какой, на ваш взгляд, должна быть семья?

ЗАДАНИЕ 4. Примите участие в дискуссии по проблемам молодой семьи. Обсудите данные ниже проблемы:

1. Существует ли оптимальный возраст для создания семьи?
2. Что является показателем социальной зрелости человека для создания семьи?
3. Кто должен создать материальную базу для молодой семьи – государство, родители или сами молодые супруги?
4. Как вы относитесь к студенческим семьям? Считаете ли вы, что студенческий брак не может быть счастливым, так как:
 - а) слишком большим бременем (тяжестью) он ляжет на молодых супругов;
 - б) не останется времени для обучения и для совершенствования своей личности;
 - в) экономическая необеспеченность молодых супругов рано или поздно вызовет разочарование.
5. Должны ли кандидаты в супруги хорошо знать друг друга, чтобы в дальнейшем избежать традиционного развода по причине несовместности характеров?
6. Как вы относитесь к браку по любви и к браку по расчёту?
7. Как вы относитесь к распространённой в последнее время «Службе знакомств»? Может ли она помочь в создании счастливой семьи?

По ходу дискуссии попытайтесь обосновать и высказать свою точку зрения на следующие проблемы молодой семьи:

- а) какие нужны условия для создания семьи;
- б) какую семью принято считать счастливой;
- в) как предупредить семейный разлад.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ РАЗВИТИЯ НАВЫКОВ ПОЛЕМИЧЕСКОГО МАСТЕРСТВА

ЗАДАНИЕ 1. Люди судят о человеке не только по тому, как он трудится, но и по тому, как использует своё свободное время. Подумайте и скажите, чем можно объяснить такой подход к оценке человека.

ЗАДАНИЕ 2. Подумайте и скажите, почему одни живут интересной, насыщенной жизнью, другие же постоянно торопятся, но в итоге ничего не успевают сделать.

ЗАДАНИЕ 3. Обычно люди говорят, что воспитанный человек, совершая благородные поступки, не должен требовать за это ни знаков внимания, ни благодарности. Согласны ли вы с таким утверждением? Как вы считаете, какие качества личности лежат в основе такого поведения?

ЗАДАНИЕ 4. Часто можно услышать изречение «Друг познаётся в беде». Согласны ли вы с этим изречением? Попробуйте объяснить, почему в трудные, критические моменты жизни характер человека проявляется наиболее полно.

ЗАДАНИЕ 5. Прочитайте данные ниже русские народные изречения и прокомментируйте их. Скажите, есть ли аналогичные изречения в вашем языке. Попробуйте передать их смысл.

- Мир освещается солнцем, а человек знанием.
- Ученье – свет, а неученье – тьма.
- Без наук – как без рук.
- Учиться никогда не поздно.
- Век живи – век учись.
- Не стыдно не знать, стыдно не учиться.
- Повторенье – мать ученья.

- Без терпенья нет ученья.
- Без муки нет науки.
- Пошел в науку – терпи муку.
- Кто хочет много знать, тому надо мало спать.
- Корень учения горек, а плод сладок.
- Не гордись званием, а гордись знанием.

ЗАДАНИЕ 6. Выскажите своё мнение о дружбе, об отношении к друзьям и к труду. Примите участие в дискуссии.

ЗАДАНИЕ 7. Принято считать, что человек проверяется и оценивается по его конкретным делам и, в частности, по тому, как он относится к труду. Скажите, что вы думаете об этом. Какова роль труда в жизни молодого человека? Влияют ли на ваше отношение к человеку его отношение к труду, трудовые навыки, а также его умение ценить труд других людей?

ЗАДАНИЕ 8. По суточным ритмам активности людей обычно делят на «жаворонков» и «сов». У «сов» в характере много глубинной тревоги. Их внутренняя ориентировка смещена в будущее. Они ответственны за свои слова, дела и поступки и предусмотрительны порой до чрезмерности. Подумайте и скажите, к какому типу относитесь вы? Если вы «сова», то свойственны ли вам отмеченные черты характера? Какие черты характера, на ваш взгляд, свойственны «жаворонкам»?

Учебное издание

РИТОРИКА

Составители

А.Р. Исхакова

Л.М. Миргалимова

Э.Ф. Файзуллина

Учебное пособие

Корректор Т.А. Климанова

Подписано в печать Усл. печ. л.
Формат 60х 84 1/16 Тираж 65

Типография КЮИ МВД России
420108, г.Казань, ул.Магистральная, 35