

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Е.Н. РОГОТНЕВА

РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Рекомендовано в качестве учебного пособия
научно-методическим семинаром
кафедры социологии, психологии и права

Издательство
Томского политехнического университета
2011

УДК 81'373.48(075.8)

ББК Ш100ю4я73

P598

Роготнева Е.Н.

P598

Речевая коммуникация: учебное пособие / Е.Н. Роготнева. – Томск : Изд-во Томского политехнического университета, 2011. – 60 с.

В сборнике излагаются основные понятия теории речевой коммуникации, теоретические сведения, необходимые для повышения эффективности речевой деятельности, приводится система упражнений, направленных на улучшение речи и навыков общения, на освоение речевых тактик и психологических приемов взаимодействия с собеседником.

Сборник подготовлен на кафедре социологии, психологии и права Гуманитарного факультета ТПУ.

Для студентов специальности 350800 (032001) «Документоведение и документационное обеспечение управления».

УДК 81'373.48(075.8)

ББК Ш100ю4я73

© Роготнева Е.Н., 2011

© Томский политехнический университет, 2011

© Оформление. Издательство Томского политехнического университета, 2011

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| Краткое описание курса «Речевая коммуникация» | 4 |
| Основные цели и задачи | 4 |
| Содержание курса | 5 |
| Организационно-методическое построение курса | 5 |
| Система аттестации | 6 |
| Список учебной литературы | 6 |
| Учебно-методические материалы для подготовки к семинарским занятиям | 7 |
| Тема | |
| 1. Основные понятия теории речевой коммуникации | 7 |
| Тема | |
| 2. Речевая норма и культура речи | 11 |
| Тема | |
| 3. Совершенствование навыков чтения | 16 |
| Тема | |
| 4. Совершенствование навыков слушания | 19 |
| Тема | |
| 5. Совершенствование навыков письменной речи | 22 |
| Тема | |
| 6. Совершенствование навыков устной речи | 27 |
| Тема | |
| 7. Этика речевой коммуникации | 32 |
| Тема | |
| 8. Речевые тактики в речевой коммуникации | 34 |
| Тема | |
| 9. Психолингвистические аспекты речевой коммуникации | 41 |
| Темы рефератов | 49 |
| Основные термины дисциплины «Речевая коммуникация» | 50 |

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ КУРСА «РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ»

Академик Д. С. Лихачев советовал: «Учиться хорошей, спокойной, интеллигентной речи надо долго и внимательно - прислушиваться, запоминая, замечая, читая и изучая. Наша речь - важнейшая часть не только нашего поведения, но и нашей души, ума».

Задача формирования речевых навыков устного творчества стала особенно актуальной для системы образования в последние десятилетия. Это связано с резким изменением коммуникационной, и, соответственно, языковой ситуации в обществе, с политическими демократическими процессами. Современному человеку очень важно уметь строить свое устное высказывание, понимать и адекватно реагировать на чужую речь, убедительно отстаивать собственную позицию, соблюдая речевые и этико-психологические правила поведения.

По данным исследователей, менеджеры, коммерсанты до 80% рабочего времени расходуют на общение. В процессе профессиональной деятельности представители этих специальностей пользуются устной речью для того, чтобы планировать работу, согласовывать усилия, проверять и оценивать результаты; для усвоения, приобретения и передачи информации; наконец, для воздействия - влияния на взгляды и убеждения, поступки других, чтобы изменить отношение к определенным фактам и явлениям действительности. Деловому человеку необходима также способность эффективно слушать, точно воспринимать однократно звучащую речь. Недостаточная речевая культура заметно снижает рейтинг, может пагубно сказаться на карьере. Поэтому подготовка высококвалифицированных и компетентных предпринимателей, специалистов по управлению невозможна без обучения культуре устной вербальной коммуникации.

Курс «Речевая коммуникация» предназначен для студентов II курса, обучающихся по специальности 350800 (032001) «Документоведение и документационное обеспечение управления», входит в цикл общепрофессиональных дисциплин и является базовым для курсов документоведческого цикла: «Документная лингвистика», «Современные технологии общения», «Организация и технология документационного обеспечения управления», «Информационное обеспечение управления».

ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

В предлагаемом сборнике реализованы лингвистический, психолингвистический и психологический подходы к обучению речевому общению. Они затрагивают различные аспекты процесса речевого общения и являются оптимальными, поскольку обеспечивают учет самых разных факторов. В цели и задачи программы курса «Речевая коммуникация» входит:

- * овладение нормами литературного языка (ортологический аспект);
- * умение строить речь с применением различных способов в зависимости от условий общения: выбирать языковые средства, фигуры речи и т.п. (риторический аспект);

* совершенствование навыков всех видов речевой деятельности (деятельностный аспект);

* знание психологических механизмов взаимодействия людей (психологический аспект).

СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации

Понятие коммуникации. Функции общения. Модель речевой коммуникации. Виды коммуникаций. Формы и типы речевой коммуникации. Виды речевой деятельности.

Тема 2. Речевая норма и культура речи

Речевая норма. Культура речи. Критерии культуры речи. Основные качества речи. Виды красноречия. Риторические средства.

Тема 3. Совершенствование навыков чтения

Суть процесса чтения. Недостатки традиционного чтения. Показатели уровня развития навыков чтения. Способы чтения. Способы устранения недостатков чтения.

Тема 4. Совершенствование навыков слушания

Слушание как вид речевой деятельности. Факторы, определяющие эффективность речевого восприятия. Слушание публичного выступления. Слушание в ситуации делового общения. Стратегия слушающего.

Тема 5. Совершенствование навыков письменной речи

Технология продуцирования письменной речи. Особенности составления официально-деловых текстов.

Тема 6. Совершенствование навыков устной речи

Монолог. Структура монолога. Мастерство монологической речи. Стратегия говорящего. Диалог. Виды диалогов. Техника речи. Дикция. Голос. Интонация. Исполнение речи.

Тема 7. Этика речевой коммуникации

Этика и речь. Этические нормы. Принципы делового этикета. Этика и сфера общения. Этика письменной речи. Этикетные формулы. Национальные особенности речевого этикета.

Тема 8. Речевые тактики в речевой коммуникации

Приемы речевого воздействия. Подготовка к публичному выступлению. Приемы привлечения внимания аудитории. Композиция публичного выступления. Учет особенностей аудитории.

Тема 9. Психолингвистические аспекты речевой коммуникации

Основные типы коммуникабельности людей. Эго-состояния и речевое общение. Невербальные средства общения. Общение за столом. Психологические основы делового общения.

ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСТРОЕНИЕ КУРСА

Основная задача курса «Речевая коммуникация» - подготовить выпускников вуза к успешному общению в сферах производства, торговли при проведении бесед, переговоров, совещаний и т. п., сформировать речевые навыки устного делового контакта, помочь овладеть психологической культурой, этикой служебного взаимодействия.

Решение данной задачи ведет к повышению общей культуры будущего специалиста, уровня его гуманитарной образованности. «Речевая коммуникация» представляет собой коммуникативно-ориентированный курс обучения навыкам устной и письменной речи. Настоящее учебное пособие содержит необходимую теоретическую информацию (лингвистическую, психолингвистическую, психологическую, этическую), практические рекомендации по овладению речевыми видами деятельности, а также вопросы, преимущественно поискового проблемного характера, задания репродуктивного (например, наблюдения, анализ текста) и творческого плана (ролевые игры, выступления и др.).

СИСТЕМА АТТЕСТАЦИИ

Балльная структура оценки складывается из следующих составляющих:

Рубежный контроль – 100 баллов · 2 = 200 баллов

Итоговый контроль – 300 баллов

Активная работа на семинарских (практических) занятиях в семестре – 300 баллов

Творческая работа в семестре (доклады, рефераты, научные сообщения) – 200 баллов

По курсу «Документная лингвистика» сдается экзамен, для получения которого по итогам работы в семестре необходимо набрать:

«отлично» - 850 – 100 баллов;

«хорошо» - 700-849 баллов;

«удовлетворительно» - 550 – 699 баллов;

Студенты, набравшие менее 550 баллов, получают оценку «неудовлетворительно».

Правила и сроки выполнения, а также темы рефератов определяются преподавателем во время индивидуальных консультаций.

СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Адаир Д. Эффективная коммуникация. – М.: Эксмо, 2003.
2. Акишина А.А., Формановская Н.И. Этикет русского письма. - М., 1988.
3. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика. – Москва – Ростов-на-Дону, 2008.
4. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация. - М.: Инфра, 2008.
5. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. – М.: Флинта: Наука, 2008.
6. Нахимова Е.А., Чудинов А.П. Речевая коммуникация: Практикум. – Екатеринбург, Урал.гос.пед.ун-т, 2003.

7. Титова Л.Г. Технологии делового общения. – М.: Юнити, 2008.
8. Хазагеров Г.Г., Корнилова Е.Е. Риторика для делового человека. – М.: Флинта, 2008.

Дополнительная литература:

9. Абрамов Н. Искусство разговаривать // Русская речь, 1991, № 4.
10. Голуб И. Б., Розенталь Д. Э. Секреты хорошей речи. - М., 1993.
11. Граудина Л.К. О современной концепции отечественной риторики и культуре речи // Культура русской речи и эффективность общения. - М., 1996.
12. Далецкий Ч. Практикум по риторике. - М., 1996.
13. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. - М., 1995.
14. Леммерман Х. Учебник риторики. - М., 1998.
15. Сухарев В.А. Этика и психология делового человека. - М., 1997.
16. Формановская Н. И. Речевой этикет и культура общения. - М., 2002.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К СЕМИНАРСКИМ ЗАНЯТИЯМ ТЕМА 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ТЕОРИИ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Общение есть специфическая форма взаимодействия людей. Совместная деятельность в добывании пищи, необходимость самозащиты, стремление завоевать свое место в мире обусловили появление феномена общения. Потребность в нем присуща не только человеку - всё живое, так или иначе, общается. Английские психологи (Р. Давнебер) считают, что природная функция общения - создание наиболее благоприятного фона жизни в суровых условиях приспособления к среде. Язык, при помощи которого общается животный мир, конкретен и прост. Он передает информацию об опасности, наличии пищи, возможности полового контакта. Биологи подсчитали даже количество "слов-понятий", которыми пользуются "братья наши меньшие" при взаимном общении: у лягушки их 6, у кошки - 20, у свиньи - 25, а у лисицы целых 36.

Итак, общение не является изобретением человека, потребность в нем имеет биологическую природу. У людей оно стала играть столь важную роль, что практически получило статус одного из главных, и психологи склонны приравнять его к потребности самосохранения.

Функции общения

Общение многогранно и может выполнять весьма разнообразные функции. Основными являются следующие:

1) **коммуникативная** (от лат. *communicatio* - сообщать, беседовать), она состоит в обмене необходимой информацией;

2) **интерактивная** (лат *in* - между, среди, внутри и *actio* - действие), функция организации взаимодействия, т.е. определение вида деятельности,

распределение обязанностей и контроль за их выполнением, влияние на настроение, поведение, убеждения партнера по общению;

3) **перцептивная** (лат. *percipio* - восприятие), установление взаимопонимания в процессе деятельности.

Кроме того, говорят еще о наличии метаязыковой (использование языка для описания предметов) и фатической (установление контакта между участниками общения) функций.

Например, в научных трудах, в справочниках язык используется в метаязыковой функции для определения понятий, характеристики объекта изучения и т.д. В повседневном бытовом общении фразы типа «Как дела?», «Что нового?» используются, как правило, в качестве приветствия, т.е. для установления контакта, их реальное словесное наполнение несущественно.

Такое деление необходимо признать условным, поскольку в каждом акте общения могут одновременно проявляться разные его функции.

Понятие коммуникации

Проблемами общения как особой формы взаимодействия людей занимаются представители разных наук - философы и культурологи, социологи и педагоги, политики и религиозные деятели, психологи и лингвисты. Лингвистика (от лат. *lingua* - язык), языкознание - наука о естественном человеческом языке вообще и о всех языках мира как индивидуальных представителях.

Главное назначение языка - быть средством общения людей, средством формирования, выражения и сообщения мысли.

Для того чтобы получать и передавать знания, выражать собственное отношение к происходящему, всем нам необходимо вступать в контакты с людьми (общаться друг с другом). Между нами устанавливается так называемая **коммуникация**. Это слово происходит от латинского "*communicatio*" (сообщение, связь, передача) и подразумевает обмен информацией.

На нижеследующем рисунке отображена классификация коммуникаций по видам:



Рис. 1 - Классификация коммуникаций

Коммуникативная личность - самая главная составляющая личности вообще, ведь коммуникация занимает 80% всего человеческого существования (аудирование - 45%, говорение - 30%, чтение - 16%, письмо - 9%).

Модель речевой коммуникации

Общение становится возможным, если налицо все его единицы (компоненты, слагаемые) и каждая четко выполняет отведённую ей роль. Компонентами общения являются:

- 1) его участники - их называют **коммуникантами**;
- 2) предмет общения;
- 3) его средства (словесные и несловесные).

Рассмотрим каждый из компонентов подробнее.

Коммуниканты (участники общения) - это люди. Сколько их должно быть, чтобы общение состоялось? На первый взгляд, ответ прост - не меньше двух. Однако психологи и лингвисты пользуются терминами "внутренняя речь", "внутренний голос" и т.п., то есть существует и общение человека со своим внутренним "я" - "тихо сам с собою я веду беседу".

Коммуникантов может быть огромное количество, если речь идет о так называемом массовом общении: политик выступает на митинге, президент обращается к народу своей страны по телевидению и т.д. Однако психологи заметили, что оптимальное количество общающихся - три - пять человек. Если же в контакт вступает большее количество людей, то они стремятся разбиться на группы.

Второй компонент общения - предмет, проблема, процесс деятельности, который нуждается в рассмотрении, решении, обсуждении.

Представим ситуацию, в которой каждый из нас может оказаться. Молодой человек сидит на длинной скамейке в парке, на другом конце

удобно устроилась старушка, она вяжет. Потенциальные коммуниканты налицо, но общения нет, так как у них нет предмета, общей проблемы. Но вот в конце аллеи показалась занятая пара: переваливаясь с ноги на ногу, бежит малыш, а за ним, едва поспевая на высоких модных каблучках, спешит молодая мама. Прямо перед скамейкой, где сидят наши потенциальные коммуниканты, ребенок падает, разбивает себе колени и нос. Как поведут себя юноша и старушка? Думаем, постараются утешить малыша, пока не подойдет мать и, возможно, перекинутся парой нелестных слов в ее адрес: "Идешь гулять с малышом - модные туфельки оставь дома:". Возникнет ситуация общения, так как появится общий предмет.

Станет ли возможным общение, если юноша и старушка говорят на разных языках и налицо ситуация языкового дефицита, поймут ли они друг друга? Здесь мы должны вспомнить о третьем компоненте - средствах общения. Они могут быть словесными (вербальными от лат. - глагол) и несловесными (невербальными). Так поймут или не поймут наши коммуниканты друг друга? Произнесенные ими слова останутся непонятными, но в ситуации языкового дефицита выручат невербальные средства - жесты, мимика, взгляд и т.д. Итак, третий компонент - вербальные и невербальные средства общения.

Общение может быть эффективным только тогда, когда все три компонента безупречно "работают". Если один из них даёт сбой, общение затрудняется или может вообще не состояться. Виновниками чаще всего становятся коммуниканты, которые не владеют вербальными и невербальными средствами общения или плохо знают его предмет.

Виды коммуникаций

Коммуникации подразделяются на следующие виды: *межличностные или организационные коммуникации* на основе устного общения; *коммуникации на основе письменного обмена информацией*.

Межличностные коммуникации в свою очередь делятся на:

- *формальные или официальные*. Данные коммуникации определяются политикой, правилами, должностными инструкциями определенной организации и осуществляются по формальным каналам;

- *неформальные коммуникации*, которые не следуют общим правилам определенной организации; они осуществляются согласно установившейся системе личных отношений между работниками организации.

Типичной информацией, передаваемой по каналам неформальных коммуникаций являются: предстоящие сокращения производственных рабочих, новые меры по наказаниям за опоздание, изменение в структуре организации, грядущие перемещения и повышения, подробное изложение спора двух руководителей на последнем совещании по сбыту, кто кому назначает свидание после работы и т. д.

Среди формальных организационных коммуникаций выделяют:

- *вертикальные*, когда информация перемещается с одного уровня иерархии на другой;

- **горизонтальные** между различными подразделениями, предназначенные для координации деятельности различных подразделений.

Вертикальные коммуникации в свою очередь подразделяются на:

- **восходящие**, когда информация передается снизу вверх (с низших уровней на высшие). Этот тип коммуникаций содержит информацию, необходимую менеджерам для оценки той сферы деятельности, за которую они несут ответственность;

- **нисходящие**, осуществляемые сверху вниз. Этот тип коммуникаций непосредственно связан с руководством и контролем за работниками.

Межличностные коммуникации делят также на:

- **вербальные (словесные)**;

- **невербальные**, призванные осуществлять обмен информацией без применения слов, например, с помощью жестов, интонаций голоса, мимики и т.д.

Вербальные и невербальные формы коммуникаций не всегда и не обязательно исключают друг друга. Как правило, интерпретация получателем послания строится не только на словах, но и на таких элементах, как жесты и выражения лица, которые сопровождают слова передающей стороны.

Формы и типы речевой коммуникации

Различают устную и письменную формы речевой коммуникации. Для каждой формы характерен ряд признаков, на основе которых определяются типы речевой коммуникации. К таким признакам относятся следующие:

1) *условия общения:*

- прямое, или непосредственное, общение с активной обратной связью (например, диалог) и с пассивной обратной связью (например, письменное распоряжение);
- опосредованное общение (например, выступление по радио, телевидению, в средствах массовой информации);

2) *количество участников:*

- монолог (речь одного человека);
- диалог (речь двух людей);
- полилог (речь нескольких человек);

3) *цель общения:*

- информирование;
- убеждение (включая побуждение, объяснение и т.п.);
- развлечение;

4) *характер ситуации:*

- деловое общение (доклад, лекция, дискуссия и т.п.);
- бытовое общение (разговоры с близкими людьми и т.д.).

Любая речевая ситуация может быть отнесена к определенному типу. Например, если человек звонит приятелю, чтобы пригласить его в гости, их

разговор можно охарактеризовать как устную форму, непосредственное общение, диалог с целью убеждения, бытовую беседу.

Для каждого типа коммуникации существуют специфические языковые средства (слова, грамматические конструкции и т.д.), тактика поведения, владение которыми на практике является необходимым условием достижения успеха в процессе речевой коммуникации.

Виды речевой деятельности

Различают четыре вида речевой деятельности: два из них производят текст - *говорение, письмо*, а другие - *слушание (аудирование) и чтение* - осуществляют восприятие. Таковы составляющие системы нашего «языкового существования», при этом их распределение в потоке жизни неравномерно: меньше всего мы пишем (если это не связано с профессиональной деятельностью), больше всего слушаем или говорим (это может зависеть от личных свойств человека).

Указанные четыре вида речевой деятельности составляют основу процесса речевой коммуникации. От того, насколько у человека сформированы навыки этих видов речевой деятельности, зависит эффективность речевого общения. Кроме того, степень сформированности навыков речевой деятельности служит критерием оценки уровня владения языком (не только иностранным, но прежде всего родным) и показателем общей культуры человека.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Слово сочетание «уважаемые товарищи» употребляется, как правило, в фатической функции, т.е. для установления контакта с окружающими. Приведите другие примеры.
2. Прочитайте предложение: «Человек состоит из трех слогов». Скажите, в какой функции употребляется слово «человек» в данном предложении?
3. Почему письменный монолог и устный диалог являются полярными видами речи?

ТЕМА 2. РЕЧЕВАЯ НОРМА И КУЛЬТУРА РЕЧИ

Русский национальный язык представляет собой совокупность разнообразных явлений, таких, как литературный язык, территориальные и социальные диалекты (жаргон), просторечие. *Литературный язык* - исторически сложившаяся высшая форма национального языка, обладающая богатым лексическим фондом, упорядоченной грамматической структурой и развитой системой стилей. Это язык образцовый, нормированный, описанный грамматиками и словарями. *Территориальные диалекты* (местные говоры) - язык ограниченного числа людей, живущих на одной территории. *Жаргон* - речь отдельных профессиональных, сословных, возрастных групп. *Просторечие* - это язык малообразованных, в основном городских жителей, характеризующийся отклонением от литературных норм.

Литературный язык обслуживает такие сферы человеческой деятельности, как политика, культура, наука, делопроизводство, законодательство, официальное и неофициальное общение, словесное искусство. Человек может в равной степени владеть двумя или более формами языка (например, литературным языком и диалектом, литературным языком и просторечием), пользоваться ими в зависимости от условий. Это явление получило название *диглоссии*.

Главный признак литературного языка - нормированность. *Норма* - это единообразное, общепринятое употребление элементов языка, правила их использования в определенный период. Нормы не выдумываются учеными, а отражают закономерные процессы и явления, происходящие в языке, поддерживаются речевой практикой. К основным источникам нормы относятся произведения писателей, язык средств массовой информации, общепринятое современное употребление, научные исследования лингвистов.

Нормы помогают литературному языку сохранять свою целостность и общепонятность, защищают его от потока диалектной речи, социальных жаргонов, просторечия. Однако языковые нормы постоянно изменяются. Это объективный процесс, не зависящий от воли и желания отдельных носителей языка. По мнению исследователей, данный процесс активизировался в последние десятилетия в связи с социальными преобразованиями. В переломную эпоху существенно изменяется логосфера, т. е. речемыслительная область культуры, что, в свою очередь, свидетельствует о переменах в общественном сознании языкового коллектива. Изменения определяются новой установкой: «При демократии можно все!» Однако раскрепощенность как черта современного языкового вкуса осуществляется параллельно со стремлением к «вокнижению», к изощренности речи, что выражается прежде всего в широком использовании заимствованной специальной лексики (*лизинг, холдинг, риэлтор* и т.д.).

В пределах литературной нормы существуют варианты (книжные, разговорные), один из них является предпочтительным. Эти объективные колебания нормы обычно связаны с развитием языка. Варианты являются переходными ступенями от устаревающей нормы к новой. Например, уставный, маркетинг и уставной, маркетинг (разговорные); в отпуске и в отпуску (разговорное).

В процессе развития литературного языка происходят сдвиги в сторону диалектов, других функциональных разновидностей языка. Как правило, нормы письменной речи складываются раньше, чем устной. В настоящее время существует тенденция к сближению письменной и устной речи.

Языковое явление считается *нормативным*, если оно характеризуется следующими признаками: 1) соответствие структуре языка; 2) массовая и регулярная воспроизводимость в процессе коммуникации; 3) общественное одобрение и признание. При формировании речевой нормы действуют как стихийные, так и сознательные процессы. Стихийность связана с массовым и регулярным употреблением той или иной языковой нормы в речи носителей

языка, осознанными являются процессы «узаконивания», или кодификации, сложившихся стихийно языковых норм в грамматике и в словарях. Кодификация, т.е. фиксация сложившихся в процессе общественной практики явлений, осуществляется учеными-филологами.

Нормы существуют на всех уровнях языка и во всех функциональных стилях. Наиболее известные совокупности грамматических норм – орфография и пунктуация. *Орфография* – совокупность правил написания слов, т.е. нормы правописания. *Пунктуация* – совокупность правил (норм) расстановки знаков препинания. Для устной речи огромное значение имеет *орфоэпия* – совокупность норм литературного произношения. Эти нормы необходимы для достижения единообразия в произношении, что облегчает общение между людьми, помогает им быстрее понять друг друга.

Языковые нормы меняются под влиянием различных факторов и прежде всего – под влиянием изменений, происходящих в обществе: до революции на конце слов, оканчивающихся на согласный, писалась буква Ъ, после реформы орфографии эта норма перестала действовать. По старым нормам орфографии писали *чорт* и *придти*, а в 50-х гг. XX в. появились новые нормы – *черт* и *прийти*. Очень быстро под влиянием диалектов и просторечия меняются орфоэпические нормы. Вместо *кулинАрия* произносят сейчас *кулинарИя*, вместо [булошная] и [сливошный] – [булочная] и [сливочный]. Новые варианты произношения уже стали нормативными.

Часто некоторое устаревшее произношение связывается с принадлежностью человека к какому-либо социальному слою – так, в среде образованных людей XIX в. было принято произносить некоторые фамилии с ударением на предпоследнем слоге – *ИвАнов*, *Быков*, а в просторечии, наоборот, произносили фамилию с ударением на последнем слоге – *ИванОв*, *БыкОв*. После революции 1917 г. произношение *ИвАнов* стало связываться с представлением о людях из более зажиточных слоев общества, поэтому быстро устарело; ему на смену пришло более демократичное – *ИванОв*. Произношение типа *компАс* или *астрОном* существуют под влиянием профессиональных жаргонов.

Определенные нормы существуют и в каждом функциональном стиле речи. Здесь стилистическая норма не является абсолютной, а носит относительный, вероятностный характер. Специфика функционального стиля состоит в том, что он позволяет наилучшим образом осуществить процесс коммуникации в данных типовых условиях и при данных типовых целях общения.

Например, в бытовой речи неуместны слова *идентичный* вместо *одинаковый*, *таковой* вместо *этот*, *нежели* вместо *чем*, *ибо* вместо *потому что* и т.п.

Приведенные примеры иллюстрируют необходимость соблюдения в речи принципа коммуникативной целесообразности, согласно которому стиль речи должен соответствовать условиям и целям общения. Знание речевых норм и соблюдение принципа коммуникативной целесообразности является основой культуры речи человека.

Наука, занимающаяся проблемами нормализации речи, разрабатывающая рекомендации по умелому пользованию языком, также называется культурой речи. Она содержит в себе три составляющих компонента: нормативный, коммуникативный, этический.

Качественная оценка высказывания с точки зрения культуры речи предполагает ответы на вопросы:

1. Является ли речь правильной, построена ли по литературным нормам?

2. Является ли речь «хорошей», уместной в определенной ситуации, действенной, искусной?

Культура речи - часть более широкого понятия - речевой культуры, которая, в свою очередь, входит в культуру речевой деятельности, общения, в общую гуманитарную культуру. *Культура речи* – это владение нормами устного и письменного литературного языка (правилами произношения, ударения, словоупотребления, грамматики, стилистики), а также умение использовать выразительные средства языка в различных условиях общения в соответствии с целями и содержанием речи. Основными критериями культуры речи являются:

1. *Правильность*. Правильность – это соблюдение языковых норм. Правильной является речь, которая согласуется с нормами языка – произносительными, грамматическими, стилистическими. В соответствии с этими нормами надо говорить, например, [што], а не [что]; *квартАл*, а не *квАртал*; *поезжай*, а не *ехай* и т.д. Но правильность только первая ступень подлинной речевой культуры.
2. *Коммуникативная целесообразность*. Недостаточно говорить или писать правильно, нужно еще иметь представление о стилистических градациях слов и выражений, чтобы уметь употреблять их в соответствующих коммуникативных ситуациях.
3. *Точность высказывания*. В этом понятии выделяются два аспекта: точность в отражении действительности и точность выражения мысли в слове. Первый аспект связан с истинностью речевого высказывания (правда или ложь). Во втором аспекте возможны следующие недостатки: отсутствие конкретности (высказывание типа «*Кто-то кое-где у нас порой ...*»), смешение близких по звучанию, но разных по значению слов, которые называются паронимами (*осудит – обсудит, представит – предоставит*).
4. *Логичность изложения*. Высказывание должно отражать логику действительности, логику мысли и характеризоваться логикой речевого выражения. Логичность мысли означает верность отражения фактов действительности и их связей (причина – следствие, различие – сходство и т.д.), обоснованность выдвигаемой гипотезы, наличие аргументов за и против, сведение аргументов к выводу, доказывающему или опровергающему гипотезу. Примерами нарушения логики высказывания являются известные фразы «*В огороде бузина, а в Киеве дядька*» или «*Шел дождь и два студента, один – в университет, другой - в галошах*».

Нарушение логики речевого выражения часто проявляются также в неверном членении письменного текста на абзацы.

5. *Ясность и доступность изложения.* Ясность изложения предполагает понятность речи ее адресату. Она достигается путем точного и однозначного употребления слов, терминов, словосочетаний, грамматических конструкций. Примером нарушения ясности выражения и проявления двусмысленности является, например, предложение «*В других работах подобного рода цифровые данные отсутствуют*».
6. *Чистота речи.* Чистой называется речь, в которой нет чуждых литературному языку элементов (слов и словосочетаний) или элементов, отвергаемых нормами нравственности. К таким элементам относятся слова-паразиты, которые появляются в речи при раздумье, в паузах (*вот, значит, так сказать*), диалектизмы и просторечные слова (*чаво, здесь* и т.д.), варваризмы (иностранные слова, имеющие русские эквиваленты, - *анонс, пролонгирование* и т.п.), жаргонизмы (*стибрили, умотать, лафа* и т.п.), вульгаризмы (бранные слова).
7. *Выразительность речи.* Под выразительностью понимают такие особенности структуры речи, которые поддерживают внимание и интерес у слушателей и читателей. Выразительность бывает информационной (когда слушателей заинтересовывает сообщаемая информация) и эмоциональной (когда слушателей заинтересовывают способ изложения, манера исполнения и т.п.).
8. *Разнообразие средств выражения.* Это требование выполняется, когда в речи используется большое количество синонимов, когда у говорящего или пишущего большой объем и высокая активность лексического запаса.
9. *Эстетичность.* Эстетичность речи проявляется в неприятии литературным языком оскорбительных для чести и достоинства человека средств выражения. Для достижения эстетичности используются эвфемизмы – эмоционально нейтральные слова, употребляемые вместо слов и выражений, представляющихся говорящему неприличными, грубыми, нетактичными, например говорят «*Ребенок испачкал пеленки*», «*У него расстройство желудка*» и т.п.
10. *Уместность.* Уместность подразумевает такой подбор и организацию средств языка, которые делают речь отвечающей целям и условиям общения. Уместность тех или иных языковых средств зависит от контекста, ситуации, психологических характеристик личности собеседника. Очень хорошо отражает суть этого принципа поговорка «*В доме повешенного не говорят о веревке*».

Существует **четыре типа речевой культуры** носителей литературного языка.

Элитарная - эталонная речевая культура, означающая свободное владение всеми возможностями языка, включая его творческое использование. Ей присуще строгое соблюдение всех норм, безусловный запрет грубых выражений.

Среднелитературная характеризуется неполным соблюдением норм,

чрезмерным насыщением речи книжными либо разговорными словами. Носителями этой речевой культуры является большинство образованных горожан; проникновение ее в некоторые современные средства массовой информации, художественные произведения способствует широкому распространению.

Литературно-разговорный и *фамильярно-разговорный* тип объединяет тех коммуникантов, которые владеют только разговорным стилем. Фамильярно-разговорный отличается общей стилистической сниженностью и огрубленностью речи, что сближает его с просторечием. Используется «ты - обращение» вне зависимости от возраста собеседника и степени знакомства с ним.

Риторика в своих ценностных рекомендациях всегда опиралась на элитарную культуру. К овладению ей должны стремиться участники современного делового общения.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Расставьте ударение в следующих словах. Укажите случаи, когда оба варианта произношения являются нормативными. Найдите слова, в которых произошло изменение норм постановки ударения. За справками обратитесь к словарям.

Красивее, кухонный, близка, удобнее, значимый, премированный, грунтовой, творог, начатый, прибыль, километр, весела, принятый, облегчить, индустрия, мусоропровод, досыта, определена, определим, договор, досуг, добела, щавель, звонит, ходатайство, насмерть, дала, завидно, предмет, диалог, каталог, обеспечение, алфавит, дефис, шофер.

2. Найдите стилистические ошибки в приводимых предложениях. Объясните, чем они вызваны. Какой критерий культуры речи нарушен в этих предложениях?

- 1) Заглавная роль в комедии и «Ревизор» принадлежит Хлестакову.
- 2) Писатели-либералы очень хладнокровно относились к тяжелому положению народа.
- 3) Нередко лесные пожары появляются потому, что отдыхающие не соблюдают самых элементарных заповедей.
- 4) Сатирические произведения поэта привлекают своей новизной и молодежностью.

3. Найдите в предложениях иноязычные слова-варваризмы. Правильно ли они употреблены? Замените их подходящими по смыслу русскими словами.

- 1) Перед читателем проходит целая армада ярких представителей народа.
- 2) Писателю удалось продемонстрировать подлинную сущность Половцевых.
- 3) Особенности поэтической речи лимитируются общеязыковыми нормами.

- 4) Хотя в романе Базаров и одинок, в жизни количество его единомышленников прогрессирует.
 - 5) Иллюстрации хорошо имитируют главные эпизоды повестей.
4. Найдите ошибки в употреблении форм глаголов и определите, какой критерий культуры речи нарушается в предложениях.
 - 1) Слух о сумасшествии Чацкого попадает на подготовленную почву, и фамусовское общество охотно поддержало эту сплетню.
 - 2) В годы реакции многие отреклись от прежних либеральных взглядов, замыкались в темном мире личных интересов.
 - 3) Ноздрев – большой любитель купить и менять свои вещи.
 - 4) Закрыв книгу, у вас в памяти надолго остаются ее герои.
 - 5) Его охватило сильное беспокойство, получив письмо из деревни.
 - 6) Готовя роман к переизданию, автором был внесен в него ряд существенных исправлений.

ТЕМА 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ ЧТЕНИЯ

Суть процесса чтения

Чтение – рецептивный вид речевой деятельности, связанный со зрительным восприятием речевого сообщения, закодированного с помощью графических символов, т.е. букв. 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: этапа зрительного восприятия и этапа осмысления (интерпретации) прочитанного.

На *этапе зрительного восприятия* важную роль играют «технические навыки» чтения, которые можно охарактеризовать с помощью следующих показателей:

- 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.

На *этапе осмысления (интерпретации) прочитанного* происходит понимание смысла отдельных слов, предложений, всего текста. Иногда это происходит последовательно, а в отдельных случаях – одновременно. Здесь же зачастую осуществляется понимание подтекста, что особенно актуально при чтении публицистических произведений и художественной литературы.

На втором этапе важны «интеллектуальные навыки» чтения: умение выделять главную и основную информацию, способность к запоминанию, способность к концентрации внимания и т.д.

Для успешной учебной и профессиональной деятельности каждому следует поработать над собственными навыками чтения и добиться хотя бы средней скорости и хорошего усвоения прочитанного. Для этого необходимо знать основные недостатки традиционного чтения.

Недостатки традиционного чтения

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

1. *Регрессии*, т.е. неоправданные, механические возвраты к уже прочитанному, являются самым распространенным недостатком традиционного чтения. 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*, т.е. внутреннее проговаривание читаемого текста, присуща очень многим. Она формируется еще в детстве, когда ребенок учится читать. Постепенно между читаемым и произносимым словом устанавливается рефлекторная связь и складывается привычка проговаривать текст сначала вслух, потом шепотом, затем про себя. Движение губ, языка и других органов речи при чтении про себя затормаживаются лишь внешне. На самом деле они находятся в постоянном скрытом движении. 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.
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 также явлением антиципации. При отсутствии такого умения человек вынужден читать текст от и до каждого слова, слога, буквы, хотя иногда при прочтении лишь первых двух-трех 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. Скорость чтения большинства читателей намного ниже той, которую они могли бы иметь без ущерба для понимания, если бы могли контролировать свое внимание. У медленно читающего человека внимание быстро переключается на посторонние мысли и предметы, поэтому интерес к тексту снижается. Такой человек читает механически, а 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 многие, прочитав книгу, статью, не помнят их названия, автора, не могут выделить основные идеи автора, сжато изложить содержание прочитанного. Одним из важных приемов чтения является использование различных программ чтения, т.е. алгоритмов чтения.

Существуют специальные приемы, позволяющие преодолеть перечисленные недостатки. Одним из таких приемов является умение выбрать необходимый способ чтения в зависимости от цели.

Способы чтения

Прежде чем начать чтение, необходимо выбрать определенный режим, в котором вы будете читать. Этот режим зависит от материала, который предстоит прочитать, и от цели чтения. Рекомендуется классифицировать тексты, предназначенные для прочтения, в зависимости от цели чтения. В наиболее общем виде такая классификация выглядит следующим образом:

- 1) тексты, которые необходимо подробно изучить;
- 2) тексты, с которыми следует ознакомиться;
- 3) тексты, из которых нужно выбрать определенную информацию.

Необходимо отметить, что отнесение текста к той или иной группе зависит не от его стилистической и жанровой принадлежности, а определяется исключительно прагматической установкой человека.

Например, если статью из популярного журнала необходимо детально изучить, чтобы использовать содержащиеся в ней данные при составлении обзора или реферата, то эта статья будет отнесена к 1-й группе; если журнал читается в развлекательных целях, то та же статья будет отнесена ко 2-й группе; и наконец, если вам сообщили, что в данной статье содержатся некоторые интересующие вас сведения (например, статистические данные), то ее следует отнести к 3-й группе.

Способы, или виды, чтения – это стратегии, используемые при чтении текстов различных групп. Выделяют следующие основные способы чтения.

1. *Углубленное чтение.* 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 обращается внимание на детали текста, производится анализ и оценка. В результате текст должен быть полностью усвоен, вся информация должна быть переработана. Необходимо постараться запомнить основную часть текста, чтобы впоследствии ею можно было воспользоваться.
2. *Ознакомительное чтение.* Цель такого способа чтения – общее знакомство с содержанием текста. При этом внимание уделяется не анализу текста, а его информативной стороне – как правило, только основной информации. При таком способе чтения достаточно уяснить, какие существенные факты содержатся в тексте. Кроме того, следует запомнить выходные данные текста. Ознакомительное чтение

используется при чтении текстов 2-й группы – обычно это тексты публицистического стиля (газетные и журнальные статьи), а иногда и художественная литература.

3. *Выборочное чтение.* Если в тексте вас интересует какая-то вполне определенная информация или новизна приводимых сведений, то следует использовать выборочное чтение. При этом можно не анализировать все содержащиеся в тексте факты – достаточно понять, что нового, важного и полезного для вас содержится в таком тексте. Такой способ применяется при чтении текстов 3-й группы – это могут быть тексты любого жанра и стиля: научного, официально-делового, публицистического, художественного.
4. *Чтение-просмотр.* Одной из разновидностей выборочного чтения является чтение-просмотр, которое используется для предварительного ознакомления с книгой. Он заключается в том, что читается оглавление книги, предисловие (выбираются наиболее важные положения автора), заключение. Цель такого чтения - определение того, следует ли купить книгу, заказать в библиотеке, нужно ли ее читать и т.п.
5. *Сканирование.* Это еще 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 приемы техники чтения, в частности расширять поле зрения, тренировать избирательность внимания и т.д.
6. *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.

ТЕМА 4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ СЛУШАНИЯ

Аудирование представляет собой процесс понимания, осмысления речи. Это коммуникативное умение не менее важно, чем говорение; является условием эффективности делового общения.

Еще 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». Хорошее слушание облегчает усвоение информации, способствует установлению контактов между людьми. В умении слушать проявляется воспитанность, уважение к другому человеку, т. е. культура.

Результаты обследования множества людей указывают, что достаточными навыками аудирования 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. Подчиненные 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 слуховой перцепции влияет усталость, ухудшающая концентрацию внимания. Полноценное аудирование может занимать 20 минут при контактной и 5 - 7 минут при дистантной коммуникации.

Исследователь М. Беркли-Ален выявила «роли» слушателей: 1) «симулянт» - делающий вид, что слушает; 2) «зависимый слушатель» - легко попадающий 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.

В зависимости от особенностей восприятия текста выделяют три **вида аудирования**:

1. Глобальное, при котором достаточно определить, о чем шла речь в высказывании, какова его основная мысль;
2. Детальное предполагает осознание главных смысловых блоков текста в зависимости от установки, которую ставит перед собой слушающий;
3. Критическое требует критического осмысления воспринятого на слух.

Различают также два **способа** слушания:

1. Нереклексивное (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. Нереклексивное слушание обычно используется в таких ситуациях, когда один из собеседников глубоко взволнован, желает высказать свое отношение к тому или иному событию.
2. Реклексивное (активное) заключается в активной обратной связи, оказании помощи в выражении мыслей. Этот способ особенно уместен, если партнер по общению ждет поддержки, одобрения, если необходимо глубоко и точно уяснить информацию.

Основными **приемами** реклексивного слушания являются:

- 1) Выяснение, т. е. обращение к собеседнику за уточнениями, чтобы получить дополнительные факты, суждения. (Например, «Я Вас не понял. Не повторите ли еще раз?», «Что Вы имеете в виду?»).
- 2) Перефразирование - «передача» чужого, только что произнесенного высказывания в другой форме («Как я Вас понял...», «По Вашему мнению...», «Другими словами Вы считаете...»).

- 3) Резюмирование - подведение итогов услышанного («Если обобщить сказанное Вами, то...», «Вашими основными идеями, как я понял, являются...»).
- 4) Подтверждение контакта - приглашение высказываться свободно и непринужденно. При этом речь сопровождается репликами типа «Это интересно», «Да», «Понимаю Вас», «Приятно это слышать».

Залогом успехов в межличностных отношениях является соблюдение **правил эффективного слушания:**

1. Стремитесь понять, глубоко осознать позицию говорящего, сделать анализ, выводы. Научитесь находить самые ценные сведения в полученной информации.
2. Пытайтесь за фразами собеседника «уловить» его истинные мотивы, эмоциональное состояние, внутренний мир.
3. Поддерживайте устойчивое внимание к речи, не допускайте побочных мыслей. Последние возникают из-за того, что скорость мышления в 4 раза превышает скорость говорения, и у слушателя остается «свободное время».
4. Отключайтесь от внешних «помех», отвлекающих Вас, не пытайтесь слушать и одновременно делать еще 2 - 3 дела.
5. Не делайте вид, что поняли, если на самом деле это не так. Возможно, коммуникатор не оставлял необходимых пауз между фразами. Оптимальным для слушателей является темп их собственного говорения. Изменить сложную ситуацию помогут приемы рефлексивного аудирования.
6. Логически планируйте процесс слушания. «Мысленное опережение» речи собеседника или оратора является одним из средств настройки на одну волну с ним и хорошим методом запоминания речи.
7. Установите зрительный контакт с говорящим. Ваши жесты, мимика должны отражать состояние заинтересованного слушателя, который вникает в речь.
8. Старайтесь сопереживать говорящему, посмотрите на вещи его глазами, попытайтесь встать на его место.
9. Будьте терпеливы. Всегда выслушивайте собеседника до конца.
10. Не поддавайтесь чувству раздражения или гнева, если у Вас негативная установка по отношению к партнеру по общению или если Вы услышали «критические» для Вас слова, выводящие из состояния равновесия, к примеру, «рост цен», «увольнение», «ограничение заработной платы».

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

12. Обязательно повторяйте про себя распоряжения и указания.

13. Делайте при слушании соответствующие пометки на бумаге.

14. Не делайте самой распространенной ошибки начинающих менеджеров, коммерсантов: не стремитесь слишком много говорить самим, а слушайте других.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. В каких ситуациях уместно рефлексивное, а в каких нерефлексивное аудирование?
2. По мнению А. Моруа: «Множество женщин сделало блестящую карьеру, умея внимательно слушать, разумно отвечать и говорить тогда, когда это уже необходимо»? Прав ли, на ваш взгляд, французский писатель?
3. Одна из американских методик слушания рекомендует: «Слушай, что человек может сказать, не может сказать, не хочет сказать». Как вы понимаете этот совет?
4. Выберите из нижеперечисленных истинные утверждения:
 - 1) Аудирование - это произвольный процесс.
 - 2) Умение слушать - приобретаемый навык.
 - 3) На процесс слушания затрачивается немного энергии; это несложный процесс.
 - 4) Говорение - более важный вид речевой деятельности, чем аудирование.
 - 5) Некоторые искажают речь партнера так, что воспринимают только то, что хотят слышать.
 - 6) Когда человек погружен в свои мысли, он не в состоянии слушать, что ему говорят.
 - 7) На восприятие услышанного влияют профессиональная подготовка, жизненный опыт, знания личности.
 - 8) Ответственность за успех общения полностью лежит на говорящем.
 - 9) В умении слушать проявляется воспитанность человека.
 - 10) Во время аудирования лучше не проявлять интереса к другой стороне, демонстрируя свое если не безразличное, то малоинтересованное отношение.
5. На основе анализа отрывков из романа Л. Н. Толстого «Война и мир» охарактеризуйте стиль слушания Пьера Безухова и Наташи Ростовской в ситуациях:

«Слушая рассказы капитана, как это часто бывает в позднюю вечернюю пору и под влиянием вина, Пьер следил за всем тем, что говорил капитан, понимал все и вместе с тем следил за рядом личных воспоминаний, вдруг почему - то

представших его воображению. Когда он слушал эти рассказы любви, его собственная любовь к Наташе неожиданно вдруг вспомнилась ему, и, перебирая в своем воображении картины этой любви, он мысленно сравнивал их с рассказами. Следя за рассказом о борьбе дома с любовью, Пьер видел перед собой все малейшие подробности своей последней встречи с предметом своей любви у Сухаревой башни. Тогда эта встреча не произвела на него влияния; он даже ни разу не вспомнил о ней. Но теперь ему казалось, что встреча эта имела что - то очень значительное и поэтическое» (т 3, и XXIX, ч. II);

«Пьер слушал ее с раскрытым ртом и не спуская с нее своих глаз, полных слезами. Слушая ее, он не думал ни о князе Андрее, ни о смерти, ни о том, что она рассказывала. Он слушал ее и только жалел ее за то страдание, которое она испытывала теперь, рассказывая» (т 4, гл. XVI, ч VI);

«Пьер рассказывал свои похождения так, как он никогда их еще не рассказывал никому, как он сам с собою никогда еще не вспоминал их. Он видел теперь как будто новое значение во всем том, что он пережил. Теперь, когда он рассказывал все это Наташе, он испытывал то редкое наслаждение, которое дают женщины, слушая мужчину, - не умные женщины, которые, слушая, стараются или запомнить, что им говорят, для того, чтобы обогатить свой ум и при случае пересказать то же или приладить рассказываемое к своему и сообщить поскорее свои умные речи, выработанные в своем маленьком умственном хозяйстве; а то наслаждение, которое дают настоящие женщины, одаренные способностью выбирания и всасывания в себя всего лучшего, что только есть в проявлениях мужчины. Наташа, сама не зная этого, была вся внимание: она не упускала ни слова, ни колебания голоса, ни взгляда, ни вздрагивания мускула лица, ни жеста Пьера. Она на лету ловила еще не высказанное слово и прямо вносила в свое раскрытое сердце, угадывая тайный смысл всей душевной работы Пьера» (т 4, гл. XVII, ч. III).

ТЕМА 5. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ

Технология продуцирование письменной речи

Письменная речь – это самостоятельная целостная целенаправленная речевая структура, обеспечивающая общение с помощью текста. Письменный текст выступает в данном случае представителем автора как участника речевой коммуникации.

Письменные документы представляют собой сложную форму коммуникации: для их составления требуются не только специальные знания и навыки, но и творческий подход к тексту.

Выделяют три основных типа внутренних текстовых структур: предметно-логическую, «плетеную» и свободную образно-ассоциативную. *Предметно-логическую структуру* имеют тексты научно-учебные, официально-деловые, информационно-аналитические. *«Плетеную»*

структуру используют обычно в публицистике. *Свободная образно-ассоциативная структура* характерна для художественных текстов и требует, как правило, наличия творческой одаренности и мастерства.

Процесс речевого продуцирования предполагает знание и использование ряда взаимосвязанных факторов, категорий, понятий. Создает текст *автор*. Чаще всего автор индивидуален, но он может быть коллективным и даже массовым.

Автор приступает к созданию текста в том случае, когда складывается или имеется *ситуация*, которая вызывает необходимость осуществления этого процесса. Для того, чтобы составить текст, автору необходимо располагать соответствующим *материалом*.

Текст создается для того, чтобы его воспринял *адресат*. Даже художественное произведение автор, иногда не имея полной уверенности, что оно будет опубликовано, все же адресует какой-то группе читателей. Поэтому автор должен достаточно четко представлять адресата данного текста и то, что и как он воспримет из текста и как текст может на него повлиять.

Иной ученый излагает научное содержание настолько сложно, что его трудно понять даже специалисту, тогда как популярная манера изложения расширила бы круг читателей. Умение писать просто «основывается на дисциплине и организации мышления, интеллектуальной смелости, а также многих других качествах, которые не сводятся просто к коротким словам и коротким фразам. Ясная и понятная речь – это результат простоты, а не средство ее достижения».¹

Итак, автор, ситуация, материал и адресат определены, теперь рассмотрим влияние на речевое продуцирование таких факторов, как цель, предмет, тема, проблема, жанр.

Цели создания текста могут быть разные: внешние и внутренние, открытые и скрытые, осознанные и неосознанные, объективные и субъективные, истинные и ложные. Например, один поступает в университет, чтобы стать образованным человеком и квалифицированным специалистом, а другой – чтобы получить диплом о высшем образовании и хорошую должность.

Под *предметом* речевого продуцирования понимается некая целостная часть действительного мира, отраженная в речевом произведении. Это может быть человек, материальный объект, явление, событие.

Под *темой* понимается то главное, о чем говорится в тексте; это и материал, отобранный и организованный в соответствии с задачами текста, это и предмет, отраженный в определенном ракурсе и ставший поэтому содержанием текста.

Проблема – это та мыслительная задача, которую автор должен решить в тексте. Проблема нередко настолько тесно связана с темой, что разделить их бывает очень трудно. В этом случае можно говорить о проблемной теме.

¹ Адаир Д. Эффективная коммуникация. – М. : Эксмо, 2003.

Кроме того, понятия предмета, темы и проблемы конкретизируются в зависимости от жанрово-стилистической принадлежности текста. Под **жанром** в данном случае понимаются коллективно выработанные в процессе коммуникативно-речевого опыта и развития типовые модели текста. Каждый жанр предполагает определенный физический объем текста, принципы отбора и расположения словесного материала и его стилистического оформления соответственно условиям и целям общения.

Жанр может либо свободно избираться автором, либо предписываться ему. Если автор вправе выбирать жанр, то знание жанровых критериев помогает успешно прогнозировать, в каком жанре задуманное содержание может оптимально воплотиться. Когда же жанр предписан, то знание его законов помогает автору определить необходимый объем текста и выбрать стилистико-речевое оформление.

Текст создается, как правило, от общего к частному, но воспринимается в основном от частного к общему. Иными словами, читатель по запомненным фрагментам воссоздает содержание текста; автор же создает текст, отталкиваясь от общей темы, проблемы, цели.

Говоря о содержании, различают текстовое, затекстное и подтекстное содержания. Затекстное содержание несут обычно научные и учебные тексты, значительная часть газетных информационных текстов, а также информационно-аналитические и официально-деловые тексты.

Подтекстное содержание опирается на намек, о котором адресат может или должен догадаться. В тексте может также появиться подтекстное содержание, автором не предусмотренное, даже нежелательное.

Особенности составления официально-деловых текстов

Документы, составленные в письменной форме, нередко представляются более официальными, чем распоряжения, отданные устно, позволяют сохранить информацию в неизменном виде, оперировать сложной информацией, а также представлять одинаковый материал многим адресатам.

Написание текста документа предусматривает выполнение поэтапных действий. Вначале, как уже отмечалось, определяются цель, адресат, план и жанр делового текста. Затем составляется черновой, а потом окончательный вариант текста.

Рассмотрим составление наиболее распространенных официально-деловых текстов, т.е. текстов того или иного вида документов, составленных в целях управления.

Деловое письмо в России традиционно характеризуется тем, что документы не циркулируют изолированно и хаотично. Они объединены в унифицированные системы документации, каждая из которых имеет свои требования к форме и содержанию документа.

Функционирование учреждений, независимо от уровня подчиненности и формы собственности, невозможно без документирования. При этом в каждом учреждении можно выявить комплекс документов, необходимых и

достаточных для нормальной работы. Это комплекс выделяется по следующим критериям:

- круг вопросов, решаемых в процессе деятельности;
- количество уровней принятия решений;
- объем и характер компетенций учреждения;
- принцип решения вопросов (коллегиальность или единоначалие).

Вначале выявляются наиболее общие функции управления, осуществляется их классификация по видам работ, действиям и операциям, а затем уже определяются документы, необходимые для их выполнения.

В настоящее время действуют отчетно-статистическая, бухгалтерская, организационно-распорядительная, снабженческо-сбытовая и другие унифицированные системы документации.

Синтаксические особенности составления деловых писем

В деловой письменной речи доминируют простые предложения. Особенностью их функционирования в языке деловых бумаг является то, что они в документах часто передают информацию, которая по объему равна информации, передаваемой с помощью сложного предложения. За счет чего это достигается? Безусловно, за счет большей длины и семантической емкости предложения.

Отдельные словосочетания могут передавать такую же информацию, как придаточные предложения.

«По обоюдному согласию возможны изменения условий договора, которые являются неотъемлемой частью данного договора. Если налоги не будут уплачены до указанного срока...»

Как видно из примеров, словосочетание с легкостью заменяет предложение, становясь номинацией события. Вместе с тем подобные словосочетания не просто уплотняют, конденсируют информацию, занимая меньший объем, чем предложение, они создают жесткую структуру высказывания, в которой один компонент зависим от другого. *«В случае задержки оплаты», «Для принятия решения...»*

Они мотивируют действие, являясь неразложимым и необходимым компонентом высказывания.

Предложение в деловой письменной речи, помимо словосочетаний–конденсатов, часто осложняется однородными членами, причастными и деепричастными оборотами. Таким образом, оно разрастается (особенно в приказах, постановлениях, распоряжениях) до абзаца, иногда – страницы, т.е. до нескольких сотен слов.

Есть жанры, в которых текст равен предложению (служебная записка, телеграмма, приказ, постановление). Таблица также представляет собой предложение особой структуры: подлежащее представляет собой постоянную информацию, располагающуюся в боковиках, а сказуемое – переменную информацию, располагающуюся в вертикальных графах, что необходимо учитывать при переводе письменной речи на устную.

Порядок слов в предложении в официально–деловом стиле отличается своей строгостью и консерватизмом. Свойственный строю русского предложения так называемый прямой порядок слов заключается в предшествовании подлежащего по отношению к сказуемому (товар отпускается...); определения – по отношению к определяемому слову (кредитные отношения); управляющего слова – по отношению к управляемому дополнению и обстоятельству (фиксировать цены, выделить кредит, направить в министерство). У каждого члена предложения есть обычное, свойственное ему место, определяемое структурой и типом предложения, способом синтаксического выражения этого члена предложения, местом среди других слов, которые непосредственно с ним связаны.

В безличных предложениях и пассивных конструкциях первую позицию вместо подлежащего занимает, как правило, второстепенный член предложения. Например:

По счету принято сто пятьдесят единиц готовой продукции.

Формально–логический тип текстовой организации проявляется в рубрикации простого предложения, т.е. в членении текста на составные части графически. Как правило, рубрикацией разбиваются однородные члены предложения, нередко они осложняются причастными и деепричастными оборотами, придаточными предложениями, вводными словами:

Посредник своевременно предупреждает Заказчика: о непригодности или недоброкачественности товара, полученного от заказчика.

Рубрикация на текстовом уровне связана с делением текста на пункты и подпункты, которые в документах обозначаются только арабскими цифрами:

1.1.

1.1.1.

1.1.2.

В зависимости от сложности деления выбирается одно–, двух– или трехзначное обозначение пункта, подпункта.

Подзаголовки пунктов придают деловым текстам подчеркнуто логический, аналитический характер (что свойственно для текстовой организации контрактов, договоров, соглашений).

Текстовая организация деловых писем, служебных записок отличается большей свободой, меньшей каноничностью, однако регламентированные письма приближаются по степени стандартизации к текстам ОРД.

Несмотря на своеобразие, все рассмотренные выше жанры деловой письменности объединяет высокая степень стандартизации, которая охватывает все уровни языка – лексику, морфологию, синтаксис и текстовый уровень. В итоге складывается определенный тип языка, отличающийся консерватизмом, замкнутостью, непроницаемостью для иностилевых вторжений, для проявления индивидуального стиля автора. Безличность изложения выражается в отказе от интерпретаций, оценки событий, эмоциональных реакций.

Деловая речь накопила огромное количество проверенных многолетней практикой речевых формул, шаблонов, идиом, знание которых помогает создавать новые деловые тексты. Формула «типовая ситуация – стандартизованная речевая манера» обуславливает использование стандартных средств и помогает обеспечить ту степень точности, которая отличает документ от любой другой бумаги.

Стандартизация облегчает восприятие и обработку информации, содержащейся в документе. Таким образом, официально–деловой стиль и те жанры, которыми он представлен в деловом общении, имеют ряд характерных черт, которые предполагают достаточно высокий уровень лингвистической подготовки составителя документа.

Грамматические особенности составления документов

К грамматическим нормам делового стиля, представляющего язык документов, относят унификацию грамматической структуры словосочетания и словоформы. Выбранный вариант закрепляется как эталонный за каждой композиционной частью текста. Например, в тексте приказа каждый пункт начинается с указания адресата в дательном падеже – «кому?», а затем «что исполнить?»:

Начальнику технического отдела Волкову М.Ю. организовать работу отдела в субботние дни в период с 10.01.96 г. по 10.02.96 г.

Гл. бухгалтеру Словину О. Б. подготовить предложение по оплате сверхурочных дней.

При этом особенно важно учитывать закрепленность производных предлогов за определенной падежной формой. Как правило, они употребляются либо с родительным, либо с дательным падежами. Употребление предлогов и предложных сочетаний. Употребляются с Р.п. (чего?). Употребляются с Д.п. (чему?) в отношении, в сторону, во избежание, в целях, в течение, в продолжение, вследствие, ввиду, в сопровождении, впредь до, за счет, касательно, насчет, независимо от, относительно, по мере, по причине, при посредстве, со стороны, благодаря, в отношении к, согласно, по, соответственно, вопреки.

Исходя из (чего?) имеющейся потребности, в заключение (чего?) отчета, сообразно (с чем?) с принятым ранее решением, согласно (чему?) принятому ранее решению, включая (что?) начисления (пени) за непогашенную задолженность, впредь (до чего?) до особого распоряжения и тому подобные канцеляризмы, представляющие собой клишированные фразы, закреплены за одной грамматической падежной формой. Наряду с канцеляризмами–фразеологизмами (принять во внимание, принять к сведению, поставить на голосование, довести до сведения и т.п.) такие словосочетания создают жесткий текстовый каркас, проявляющийся во взаимообусловленности текстовых частей и фрагментов предложения.

Так, в клишированном предложении «Договор вступает в силу со дня подписания» – трудно выделить сказуемое и второстепенные члены предложения – настолько слова слиты в единое смысловое целое. На самом

деле, нельзя написать «Договор вступает» и поставить точку, тем самым мы разрываем сказуемое «вступает в силу». «Договор вступает в силу» – с правовой и лингвистической точек зрения тоже незаконченное предложение: непременно нужно указать, с какого момента. Вот и выходит, что предложение в языке документов становится неразложимым, легко воспроизводимым в определенной ситуации, знаком ситуации.

Таких предложений в тексте документа бывает немного, однако, конструктивная, текстообразующая роль их велика. На это указывает тот факт, что, как правило, они начинают и завершают текст договора, приказа, распоряжения и других типов документов.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Какие знаковые системы обращения, принятые в международной коммуникации, вам известны?
2. В чем проявляется именной характер речи в деловых бумагах?
3. Каков порядок слов в предложениях делового стиля?
4. Для чего в документах используются параллельные синтаксические конструкции?

ТЕМА 6. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ УСТНОЙ РЕЧИ

Устная речь имеет две формы - монологическую и диалогическую. *Монолог* представляет собой развернутое высказывание (элементарная единица текста) одного лица, заверщенное в смысловом отношении. Психолого-педагогической особенностью монологической речи является то, что реакция слушателей угадывается, жесты и мимика играют меньшую роль, чем при диалоге. Монолог - это чаще всего публичная речь, адресованная большому количеству людей. Ораторский монолог диалогичен. Выступающий как бы беседует с аудиторией, то есть происходит скрытый диалог. Но возможен и открытый диалог, например, ответы на вопросы присутствующих.

Диалог - это непосредственный обмен высказываниями между двумя или несколькими собеседниками. Структурно диалог состоит из реплики - стимула и реплики - реакции, тесно связанных по содержанию друг с другом. Диалогическая речь - первичный, естественный вид общения. В бытовом диалоге партнеры не заботятся о форме и стиле высказывания, откровенны. Участники публичного диалога учитывают присутствие аудитории, строят речь литературно.

Говорящий преследует разнообразные коммуникативные цели: согласиться или отказаться, посоветовать, предупредить, потребовать, попросить, разрешить, усомниться, поблагодарить и т. д. В зависимости от этого возникают высказывания трех типов: сообщения, побуждения, вопросы.

Сознание говорящего сосредоточено на содержании, логико-композиционном структурировании текста, память выдает наиболее

подходящие лексические варианты, интуиция (неоднократное повторение опыта в сходных условиях) помогает грамматически правильно построить предложение и озвучить его в соответствии с нормами произношения, языковое чутье позволяет определить стиль, психологическая ориентировка заставляет учитывать реакцию слушателей. Трудности говорения объясняются тем, что все вышеперечисленные операции требуется выполнять одновременно.

При отсутствии языкового автоматизма наблюдается расчлененный механизм генерации высказывания. Речь звучит прерывисто: возникают произвольные, более длительные (сравнительно с остальными) остановки, повторяются отдельные слова, слоги, «растягивается» звук типа [э], произносятся выражения «Как бы это сказать?», «Ну вот» и подобные. Эти проявления прерывистости речи раскрывают затруднения говорящего, характеризуются как внешние регулирующие действия. Паузы, самоперебивы, срывы начатых конструкций, а также обмолвки часто отражают состояние человека, его волнение, несобранность при усложнении речевой ситуации. В ходе публичного выступления, в беседах с руководством на службе мысленная регуляция скрывается, ее внешние проявления подавляются говорящим. Но прерывистость устной речи - свойство неоднозначное. Если подобных случаев немного, то это не мешает воспринимать информацию, а порой активизирует внимание аудитории, о чем свидетельствуют, в частности, «подсказки» тех выражений, которые «ищет» оратор.

Голос человека производит определенное впечатление на окружающих, служит инструментом воздействия. По характеру речевого звучания мы судим о темпераменте, мироощущении говорящего. Звуковое оформление речи составляет эмоциональный фон выступления, разговора, который может быть положительным (приятным) или отрицательным (неприятным). Недостатки произношения (крикливость, одышка, хрипота, резкость, гортанность, гнусавость, нечетность артикуляции) являются «барьерами» коммуникационного обмена, «режут ухо». Кроме того, хорошо звучащий голос тонизирует нервную систему самого говорящего, придает уверенность, создает настроение.

Речевые изъяды очень устойчивы. Из бытовой речи они часто «перекочевывают» в публичную, в деловое общение. Однако официальная обстановка, в отличие от непринужденной, требует управления голосом, владения полным стилем произношения, т. е. внятного проговаривания при среднем темпе. К примеру, фразы «здравствуйте», «она говорит» в полном стиле звучат так: [здраствуйт'ь], [она гав'ьрит], а в неполном наблюдается сильное редуцирование (сокращение гласных), иногда даже пропуск слогов: [здрас'т'ь], [она грит]. Владеть речевой техникой - это значит добиться интонационной подвижности и выразительности, мягкого, свободного, четкого звучания; уметь пользоваться нюансами тембра.

Что представляет собой *механизм голосообразования*? Охарактеризуем произносительный аппарат человека, состоящий из четырех частей: дыхательных органов, вибраторов, резонаторов, артикуляторов. Дыхательные органы (мускулатура) позволяют втягивать воздух в легкие и выталкивать наружу. На пути прохождения воздушной струи через гортань находятся голосовые связки - вибраторы. Это эластичные образования, расположенные с левой и правой сторон гортани и вытянутые спереди назад. Передние концы связок находятся под углом друг к другу. Голос создается в результате периодических колебаний этих речевых мышц, которые сближаются и натягиваются. Именно в гортани рождается звуковая волна. Затем она попадает в резонаторы (носоглотка, носовая и ротовая полость), которые усиливают и обогащают звучание. Работу завершают артикуляторы: язык, губы, нижняя челюсть, мягкое небо. Они превращают музыкальный тон (голос) в звуки речи родного языка.

Все части речевого аппарата участвуют в создании акустических характеристик: темпа, громкости, высоты, тембра, ясности и четкости произношения. *Темп* - скорость говорения - может быть быстрым, средним, медленным. Оптимальным условием легкого восприятия является средний темп - примерно 100 - 120 слов в минуту. Скорость речи зависит от смысла высказывания, эмоционального настроения, жизненной ситуации. Замедление позволяет изобразить предмет, подчеркнуть его важность, выделить.

Громкость - это интенсивность звучания, большая или меньшая сила произношения, зависящая также от обстановки общения, словесного содержания. По высоте голос бывает высоким, средним и низким, это зависит от его природы. Русская речь склонна к некоторой минорности, и часто в голосе слышатся высокие плаксивые нотки, капризно - просительное звучание, хорошей профилактикой против которых служит понижение тона. Высота звука должна изменяться при произношении речи, иначе возникает монотонность. Особое повышение тона, сопровождающееся усилением словесного ударения, большей интенсивностью ударного слога, называют логическим ударением.

Тембр - дополнительная артикуляционно-акустическая окраска голоса, его колорит, «цвет». У каждого человека свой тембр - глухой, дрожащий, звонкий, острый, жесткий, бархатный, металлический и т. п.

Ясность и четкость произношения называются хорошей *дикцией*. Она подготавливает речевой аппарат к творческому процессу, делает привычной точную артикуляцию всех звуков. Помогает выразительности слова. Хорошая дикция предполагает умение «держать паузу», разнообразить ритмическую организацию речи. Различают физиологическую (добор дыхания), грамматическую (знаки препинания), логическую (смыслоразличительную) и психолингвистическую паузу (подтекст, эмоциональная окраска).

Систему вышеперечисленных фонетических средств (высотных, силовых, временных) часто называют *интонацией*, а также *просодикой*. Оратор, собеседник, умеющий легко изменять темп, громкость и высоту

речи, обладающий хорошей дикцией и тембром, может выражать голосом различные чувства и переживания. Это возможно при правильно поставленном речевом (фонационном) дыхании. Его основой является диафрагмально-реберное дыхание, когда вдох и выдох совершаются за счет изменения объема грудной клетки вследствие сокращения диафрагмы, межреберных и брюшных мышц. При произношении речи после короткого вдоха следует пауза для укрепления брюшного пресса, а затем - длинный звуковой выдох, во время которого надо уметь рационально расходовать запас воздуха. Расслабление мышц, удерживающих грудную клетку в расширенном состоянии, должно происходить постепенно, подчиняясь воле говорящего. Через нос вдыхают только перед началом монолога или на больших паузах. Неправильное дыхание порождает недостаточную звучность (т.е. силу, гибкость, подвижность), которая в свою очередь изменяет тембр голоса.

Процесс голосообразования наиболее продуктивен, когда спина прямая, крепкая, а руки, плечи, шея, органы артикуляции свободны и не напряжены. Голоса, поставленные самой природой, встречаются редко. Каждый человек может «воспитать» голос, т. е. развить и укрепить. Техника речи - важный элемент культуры речевой деятельности - включает работу над дыханием, голосом, дикцией. Техническая сторона звучащей речи поддается тренировке путем специальных упражнений. Их надо выполнять регулярно, а также обращаться к ним, готовясь к ораторскому выступлению, к встрече с людьми, чтобы в момент контакта «быть в голосе».

Комплекс упражнений речевой гимнастики составлен по рекомендациям С. Т. Никольской, содержащимся в работе «Техника речи» (М., 1978).

1. Тренировка речевого дыхания

- 1) «Теплый воздух». Представьте себе, что у вас замерзли руки, - отогрейте их дыханием. Выдох должен быть ровным, медленным. Одну руку держите на животе.
- 2) «Свеча». Медленно дуйте на пламя. Вместо свечи можно взять полоску бумаги шириной 2 - 3 см и длиной 10 см.
- 3) «Свечи». На одном вдохе (без добора) погасите 3 свечи (4, 5... 10), разделив выдох на порции.
- 4) «Насос». Встаньте прямо, ноги на ширине плеч. Наклонитесь вперед и возьмитесь за рукоятку воображаемого автомобильного насоса двумя руками. Начните накачивать воздух: выпрямляясь, делайте вдох, а наклоняясь, - выдох на звуке «ф».
- 5) «Пильщики». Возьмитесь вдвоем за руки крест - накрест. Правые руки - ваша пила, левые бревно. Один тянет на себя «пилу», имитируя на выдохе звук «з», другой берет пилу на себя: «с».
- 6) «Старт». Возьмите в руки часы с секундной стрелкой и начните вслух вести отсчет времени по секундам: «Десять! Девять... Один! Пуск!». Отсчет ведите громко, отрывисто, равномерно, на одном дыхании, без добора воздуха.

- 7) «Егорки». Распределите выдох на три порции, читая громко, равномерно текст, делайте паузу после каждого третьего (пятого, восьмого, одиннадцатого) «Егорки»: «Как на горке, на пригорке (вдох), стоят тридцать три Егорки (вдох): раз Егорка, два Егорка, три Егорки (вдох), четыре Егорки, пять Егорок, шесть Егорок (вдох) и т. д.

2 Голосовые упражнения

- 1) «Баюканье». Вам предстоит убаюкать малыша тихим мычанием сквозь сомкнутые губы: «м».
- 2) «Колокола». Имитируйте голосом звучание большого колокола: «бом - м - м! бим - м - м !, бам - м - м !», стараясь «тянуть» согласный. Изменяйте регистры: от низкого (бом) до высокого (бим) и среднего (бам).
- 3) Постепенно и плавно повышайте и понижайте голос, делайте его то громким, то тихим от начала до конца текста:
Раскинулось поле волнистою тканью
И с небом слилось темно - синюю гранью,
И в небе прозрачном щитом золотым
Блестящее солнце сияет над ним.
- 4) Если у вас чересчур тихий голос, то прочитайте громко клич глашатая из пьесы А. Н. Островского «Снегурочка» на открытом воздухе или в большом, шумном помещении:
Слушайте - послушайте,
Государевы люди,
Государеву волю!
Идите в красные ворота
На красный царский двор!
С красного двора в новы сени,
На частые ступени,
В дубовые двери,
В государевы палаты,
Суд судить, ряд рядить.
- 5) Определите, какой у вас темп речи, прочитав за одну минуту стихотворение С. Есенина «Не жалею, не зову, не плачу...». Стремитесь выработать нормальный темп.
- 6) Произнесите фразу «Вам не интересно», обращенную к слушателям, не соблюдающим тишину, с разными интонациями: с гневом, с угрозой, с удивлением, порицанием, в виде просьбы, равнодушно, с обидой. Обратитесь к присутствующим: «Дамы и господа», выражая голосом чувства (равнодушно, торжественно, иронично, радостно, с просьбой).
- 7) Попробуйте произносить слова: «здравствуйте». «я слушаю вас», «добрый день», «добрый вечер», «приятно вас видеть», «привет», «алло» и подобные с максимальной доброжелательностью в голосе. Используйте для тренировки целый день.

8) Прочитайте строки К. С. Паустовского выразительно, находя в каждой фразе слово с логическим ударением, сделайте магнитофонную запись:

«Чайковский саделся за рояль. Сейчас начнется удивительное и веселое: разохшийся дом запоет от первых же звуков рояля. Самая простая музыкальная тема разыгрывалась этим домом, как симфония. Иногда ночью, просыпаясь, Чайковский слышал, как, потрескивая, пропоет то одна, то другая половица, как бы вспомнив его дневную музыку и выхватив из нее любимую ноту.

Прислушиваясь к ночным звукам, он часто думал, что вот проходит жизнь, а ничего толком не сделано... Ни разу не удалось передать тот легкий восторг, что возникает от зрелища радуги, от ауканья крестьянских девушек в чаще, от самых простых явлений окружающей жизни. Он никогда не ждал вдохновенья. Он работал, работал... И вдохновенье рождалось в работе».

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Раскройте зависимость звучания голоса от характера (состояния) человека.
2. И. Андроников - известный литературовед, исполнитель устных рассказов - читал лермонтовские стихи очень ритмично, соразмерно чередовал паузы. Можно ли объяснить такое совершенство прирожденным чутким музыкальным слухом мастера? Следует ли рекомендовать пение для развития техники речи?
3. Попробуйте определить основные недостатки собственного голоса, дикции, используя магнитофон.

ТЕМА 7. ЭТИКА РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач. Специфической особенностью названного процесса является регламентированность, т. е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами. Известны «писанные» и «неписанные» нормы поведения в той или иной ситуации официального контакта. Принятый порядок и форма обхождения на службе называется деловым этикетом. Его основная функция - формирование правил, способствующих взаимопониманию людей. Второй по значению является функция удобства, т. е. целесообразность и практичность. Современный отечественный служебный этикет имеет интернациональные признаки, потому что его основы фактически заложены «Генеральным регламентом» Петра 1 (1720), в котором были заимствованы зарубежные идеи.

Деловой этикет включает в себя две группы правил: 1) нормы, действующие в сфере общения между равными по статусу, членами одного коллектива (горизонтальные); 2) установления, определяющие характер контакта руководителя и подчиненного (вертикальные).

Общим требованием считается приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам, независимо от личных симпатий и антипатий.

Регламентированность делового взаимодействия выражается также во внимании к речи. Главным средством официального общения выступает русский литературный язык. Обязательно соблюдение речевого этикета - разработанных обществом норм языкового поведения, типовых готовых «формул», позволяющих организовать этикетные ситуации приветствия, просьбы, благодарности и т. д. (например, «здравствуйте», «будьте добры», «разрешите принести извинения», «счастлив познакомиться с Вами»). Эти устойчивые конструкции выбираются с учетом социальных, возрастных, психологических характеристик.

Ситуации речевого этикета незамкнуты, открыты, среди них выделяют также: привлечение внимания, пожелание, одобрение, отказ, сочувствие, соболезнование, приглашение, совет, комплимент и другие.

В зону речевого этикета входят правила выбора ты - или Вы - форм общения. Обычно ты - родственное, дружеское, интимное, доверительное, фамильярное; Вы - вежливое, уважительное, официальное, отчужденное.

Антиэтикетное речевое поведение состоит в том, чтобы высказать пренебрежение собеседнику, принизить его социальный статус, часто с помощью грубых, бранных слов (инвективных). Но это не разрешает конфликта, а только отрицательно характеризует говорящего.

Этикетные ситуации имеют свой словарь, обладающий большим количеством вариантов. Приведем список некоторых речевых оборотов с их стилистической характеристикой (из книги Л. А. Введенской и Л. Г. Павловой «Культура и искусство речи» (Ростов-на-Дону, 1995).

| Нейтрально | Официально |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| Здравствуйте, Лидия Ивановна! | Здравствуйте, коллеги! |
| Добрый день | Рад Вас приветствовать |
| Всего хорошего | Позвольте (разрешите) попрощаться |
| До скорой встречи | Разрешите удалиться |
| Дорогие друзья! | Уважаемые коллеги! |
| Извините (- те) меня | Приношу вам свои извинения |
| Будьте добры | Не откажите в любезности |
| Можно... | Не будьте ли вы так любезны |
| Разрешите, пожалуйста | Не согласились бы вы... |
| Большое вам спасибо | Разрешите поблагодарить вас |
| С праздником | Примите мои поздравления |

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Главный постулат бизнесменов всего мира: «Хорошие манеры прибыльны». Поддерживаете ли вы эту точку зрения? Приведите аргументы.
2. Составьте небольшое выступление, цель которого - убедить слушателей, что соблюдение правил этикета создает престижный имидж интеллигентного человека. Для аргументации используйте приведенные высказывания:

Манеры не пустяки, они плод благородной души и честности ума (А. Теннисон).

Воспитанность - единственное, что может расположить к тебе людей с первого взгляда, ибо, чтобы распознать в тебе большие способности, нужно больше времени (Ф.Честерфилд).

Изящество в обращении лучше изящества форм; оно доставляет более наслаждения, чем картины и статуи; это самое изящное из всех изящных искусств (Р. Эмерсон).

Ничто не ценится так дорого и ничто не обходится нам так дешево, как вежливость (Сервантес).

Вежливость - это желание всегда встречать вежливое обращение и слыть обходительным человеком (Ларошфуко).

Этикет - это разум для тех, кто его не имеет (Вольтер).

3. Какие из слов выходят за рамки современного русского литературного языка? (завсегда, зенки, баранка (руль), болельщик, трояк, шпаргалка, электричка, рубанок, шапка (заголовок), тщесловие (пустословие).
 4. Какая из норм более подвижна - орфоэпическая, лексическая или грамматическая?
 5. Для людей каких профессий владение нормами литературного языка является показателем профессиональной пригодности?
 6. Согласны ли вы с мнением Л. К. Граудиной о том, что снижение морального и этического стандарта в обществе проявляется прежде всего в снижении уровня языковой культуры?
 7. Приведите примеры ситуаций, требующих речевого этикета.
 8. Обратитесь с просьбой:
 - к секретарю в приемной - узнать, когда начнется совещание,
 - к другу - познакомить с заинтересовавшим вас человеком,
 - к преподавателю - договориться о досрочной сдаче экзамена,
 - к начальнику паспортного стола - узнать, что нужно для получения заграничного паспорта.
 - к смотрителю музея - показать интересующий вас зал,
 - к прохожему - спросить, который час.
 - к работнику отдела кадров - выяснить, какие документы нужны для поступления на работу.
- Составьте варианты извинений:
- за неловкое движение в автобусе,

- за поздний звонок,
- за случайное опоздание на деловую встречу.

Ответьте согласием на просьбы:

- подготовить ответ ко вторнику,
- передать книгу, журнал,
- принести медицинскую справку о состоянии здоровья.

Ответьте отказом с извинением на просьбы:

- остаться после заседания, чтобы поговорить,
- встретиться во вторник в четыре часа,
- передать письма,
- выступить с докладом на собрании.

Поблагодарите:

- научного руководителя за помощь в написании работы,
- врача за сердечное отношение к вашим близким,
- артиста за доставленное удовольствие от спектакля,
- друга за оказанную помощь,
- гостя за подарок ко дню рождения.

Пригласите на праздничный вечер:

- преподавателей факультета,
- студентов.

9. Разыграйте ситуации, используя этикетные формулы приветствия, представления, прощания:
- 1) Вы знакомитесь с журналистом, о работах которого достаточно осведомлены, но раньше лично не встречались.
 - 2) Вы на презентации продукции фирмы. Представьте Вашего молодого знакомого его конкуренту - президенту фирмы.

ТЕМА 8. РЕЧЕВЫЕ ТАКТИКИ В РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Композиция (лат. compositio - «составление, сочинение») - это закономерное, мотивированное содержанием и замыслом расположение всех частей текста.

Наиболее распространенной классической структурой текста считается трехчастная, включающая в себя элементы: вступление, главную (основную) часть, заключение. Такую структуру чаще всего имеют информационная речь, доклад. Приветственная, торговая речь в настоящее время отличаются свободной композицией, которая во многом определяется ситуацией и адресатом.

В ходе экспериментов было установлено, что запоминается и усваивается лучше всего то, что дается в начале или в конце сообщения, что объясняется действием так называемого психологического закона «края». Поэтому важно продумать содержание вступления и заключения.

Задача вступления - подготовить слушателей к восприятию темы. По мнению опытных ораторов, следует сразу привлечь внимание аудитории. «Зацепляющих крючков» (А. Ф. Кони) существует множество: интересный или даже неожиданный пример; пословица, поговорка, крылатое выражение,

цитата; рассказ о каких - либо событиях, имеющих отношение к теме выступления; вопросы, позволяющие втянуть слушателей в активную умственную деятельность.

Заключение должно быть кратким, сжатым. В нем, как правило, подводятся итоги сказанному, делаются обобщения; кратко повторяются основные тезисы, подчеркивается главная идея и важность для аудитории разобранной темы; намечаются пути развития выраженных мыслей; ставятся новые задачи, очерчиваются перспективы, звучит приглашение высказать свое мнение, поспорить.

Современные речедееатели используют **методы изложения материала** главной части, сформировавшиеся на базе многовековой практики:

1) Индуктивный метод - анализ материала от частного к общему, от конкретных фактов к выводам.

2) Дедуктивный метод - рассуждение от общего к частному, выдвижение каких - то положений, а затем разъяснение их смысла на примерах.

3) Ступенчатый метод - последовательное изложение одного вопроса за другим. Рассмотрев проблему, автор текста, уже больше к ней не возвращается.

4) Исторический метод - подача материала в хронологической последовательности, например, на исторические или биографические темы.

5) Концентрический метод - расположение сообщаемого вокруг главной проблемы, единого центра. Говорящий анализирует предмет со всех сторон, при помощи разных определений (примеров, объяснений и т. п.), переходя от общего рассмотрения к более глубокому.

6) Метод аналогии - сопоставление различных явлений, событий, фактов, сходных между собой.

7) Метод контраста построен на основе сравнения полярных, оттеняющих друг друга предметов, проблем, явлений, их противопоставления.

Использование различных методов в одном монологе позволяет сделать его основную часть оригинальной, нестандартной.

Если говорящий заботится о том, чтобы обеспечить обратную связь, вызвать у слушателя нужную реакцию на сообщение - интеллектуальную (сделать понятным), эмоциональную (пробудить чувство), волевою (заставить действовать), то это является свидетельством выразительности его речи.

Выразительность может создаваться на уровне всех языковых единиц. В публичной речи и деловом общении часто используют специфические изобразительные средства, делающие высказывание ярким, образным, эмоциональным. Это так называемые *риторические фигуры* - зафиксированные обороты речи, слова и выражения в переносных значениях, являющиеся украшением текста. Они обогащают и разнообразят сообщения. В риторике традиционно различались фигуры мысли (средства выделить именно данную мысль, которые не менялись от пересказа иными словами) и фигуры слова (способ привлечь внимание и определенному месту речи).

Фигуры слова, в свою очередь, делились на фигуры прибавления, убавления, перемещения, переосмысления слов. Последние называют *тропами*.

Риторические фигуры мысли

1. Антитеза (Противопоставление): *Горька работа, да сладок хлеб.*
2. Оксюморон (слияние парадоксальных противоположностей): *Счастливый неудачник.*
3. Восклицание (призыв, воздействие на эмоции): *О времена! О нравы!*
4. Обращение (обращение к слушателям): *Слушайте граждане...*
5. Вопрос (передает размышления автора): *Неужели вы передумаете?*
6. Амплификация (распространение): *Не буду говорить о том, что ты лжец, вор, бюрократ, скажу лишь...*

Риторические фигуры слова

Фигуры прибавления (повторы)

1. Анафора (единоначатие): *Жди, когда снега метут, жди, когда жара...*
2. Эпифора (единоокончание): *Без вдохновения бессилён талант, без работы над собой бессилён талант*

Фигуры убавления

1. Эллипсис (пропуск слов): *Мы встаем, и тотчас на коня...*

Фигуры перемещения

1. Инверсия (обратный порядок слов): *Тамара в театр пошла*
2. Параллелизм (однотипное построение предложений или их частей): *Мы едим, чтобы жить, а не живем, чтобы есть.*

Фигуры переосмысления (тропы)

1. Метафора (перенос значения по сходству): *Все новые волны молодежи приходят в университет...*
2. Метонимия (перенос по смежности): *Из министерства пришла бумага...* (т. е. официальный документ)
3. Синекдоха (перенос значения по количеству): *И слышно было до рассвета, как ликовал француз*
4. Ирония (перенос по противоположности): *Откуда, умная, бредешь ты, голова...*
5. Гипербола (усиление значения): *Мы с вами сто лет не виделись!*
6. Литота (преуменьшение): *Море по колено.*

Экспрессию создают также сравнения, эпитеты (художественные определения), цитаты, фразеологизмы, пословицы, крылатые слова.

Добиться точности и выразительности можно лишь при условии, что говорящий владеет разнообразными средствами языка, разными способами передачи одного и того же смысла, если речь его достаточно богата. Показатели богатой речи - большой объем активного словаря (современный человек, в среднем, знает и использует 7 - 9 тысяч слов), разнообразие морфологических форм, синтаксических конструкций.

Этапы подготовки и проведения публичного выступления

Публичное выступление - это устное монологическое высказывание с целью оказания воздействия на аудиторию. В сфере делового общения наиболее часто используются такие жанры, как доклад, информационная, приветственная и торговая речь.

В основе классической схемы ораторского искусства лежит пять этапов:

- 1) Подбор необходимого материала, содержания публичного выступления (*inventio* - «изобретение»),
- 2) Составление плана, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности (*dispositio* - «расположение»),
- 3) «Словесное выражение», литературная обработка речи (*elocutio*),
- 4) Заучивание, запоминание текста (*memoria* - «память»),
- 5) Произнесение (*pronuntiatio*).

Античная риторика исключительно большое значение придавала подготовке публичного выступления (это четыре из пяти этапов приведенной схемы). Греки говорили, что речи Демосфена пропитаны маслом ночной лампы, при свете которой он их сочинял.

Подготовка к любому ораторскому монологу начинается с определения его темы и цели. Тему определяет либо сам автор, либо те, кто приглашает его произнести речь. Название выступления должно быть ясным, четким, по возможности кратким. Оно должно отражать содержание речи и привлекать внимание слушателей. При разработке повестки для совещаний необходимо особое внимание обращать на формулировку тем докладов и сообщений. Темы должны ориентировать людей на участие в обсуждении конкретных проблем. Поэтому целесообразно «расшифровывать» пункт повестки дня «Разное», «О разном» - человек будет иметь возможность заранее подготовить и продумать свое выступление. Некоторые речи не имеют названий: приветственная, митинговая и другие.

Приступая к разработке текста, необходимо определить цель выступления. Говорящий должен ясно представлять, какой реакции он добивается. Основные цели публичного монолога - сообщение и воздействие. Докладчик может поставить задачу информировать слушателей, дать определенные сведения. Или он рассчитывает взволновать аудиторию, сформировать у людей убеждения, представления, которые станут мотивами их поведения, то есть призывает к каким-либо действиям. Часто эти цели перекрещиваются, совмещаются в одном выступлении. Свои цели и задачи следует сообщить слушателям.

Важно оценить состав будущей аудитории. Хайнц Леммерман - автор «Учебника риторики» - призывает заранее настроиться на своих слушателей, поставить себя на их место, «увидеть вещи их глазами». Необходимые сведения о тех, на кого рассчитана речь - это: образовательный уровень, направление образования (гуманитарное, техническое...), познавательные интересы, пол, возраст, отношение к теме и к оратору.

Всегда легче говорить, обращаясь к однородному (гомогенному) составу (дилетанты, специалисты, коллеги, студенты, люди одинаковых политических взглядов и т. д.). Чем однороднее аудитория, тем единодушнее

реакция на выступление. Обращаясь к молодежи, нельзя заигрывать, льстить, поучать, упрекать в незнании, некомпетентности, подчеркивать свое превосходство, уклоняться от острых проблем и вопросов. Перед слушателями с высоким уровнем профессиональной или научной подготовки нельзя выступать, если нет новых взглядов, подходов к решению проблемы, нельзя допускать повторы, тривиальные суждения, демонстрировать свое превосходство, злоупотреблять цифрами, цитатами, уклоняться от существа проблемы.

В неоднородной (гетерогенной) аудитории произносить речь труднее. Если публика различна по составу, надо, по возможности, адресовать какой-то фрагмент каждой группе. Следует заранее подумать о том, что сказать отдельным, особо авторитетным, важным персонам, если вы знаете, что они придут.

Необходимо также выяснить численность аудитории. Большим количеством слушателей сложнее управлять. В огромной массе человек легковверен, склонен к обезличиванию, не способен к критике, видит все в черно-белых красках, реагирует на эмоции. Чем больше аудитория, тем проще, нагляднее, образнее следует говорить. Знание своих слушателей, «прицельная» подготовка речи приобретают особое значение при обсуждении какого-то трудного вопроса в узком кругу специалистов, деловых людей.

Следует узнать, в какой обстановке будет проходить выступление - в зале, в кабинете, есть ли там кафедра, стол, микрофон...

Кафедра помогает сконцентрировать внимание на ораторе, за ней надо располагаться свободно, непринужденно, установив и стараясь сохранять постоянно расстояние в 20 - 30 сантиметров между ртом и микрофоном.

Проксемика - наука о временной и пространственной организации общения - описывает следующие **способы размещения слушателей в аудитории**:

| Способ | Комментарии |
|-------------------------|--|
| Аудиторное размещение | Отделяет оратора от аудитории. Обратная связь затруднена. Большое число участников. |
| «Конференция» | Официально. По субординации. Может вызвать конфронтацию, противостояние мнений |
| «Подкова» | Способствует взаимодействию. Доступный визуальный контакт. Хорошие возможности контроля. |
| V-образное расположение | Позволяет создать обстановку сотрудничества между общающимися при ведущей роли оратора. |
| «Круглый стол» | Объединяет людей, демократизирует обстановку обсуждения проблем. |
| «Кабаре» | Для работы маленькими группами. Возможны |

Надо выяснить также после каких других речей планируется ваше выступление. Ведь каждая последующая речь должна быть интереснее по содержанию и форме, чем предыдущая.

Следующая ступень - составление текста - начинается с подбора материала. Чтобы выступление получилось содержательным, лучше использовать не один источник, а несколько. Источники материала подразделяются на группы:

- 1) Непосредственные - материал, добытый автором из жизни путем наблюдений, собственного опыта:
 - а) знания, практика;
 - б) личные контакты, беседы, интервью;
 - в) воображение - мысленное создание новых картин, образов, проектов на основе прошлого опыта с элементами творчества.
- 2) Опосредованные:
 - а) официальные документы;
 - б) научная и научно - популярная литература;
 - в) художественная литература;
 - г) статьи газет и журналов;
 - д) передачи радио и телевидения;
 - е) справочная литература: энциклопедии, словари;
 - ж) результаты социологических опросов.

«Живой» опыт всегда хорошо воспринимается слушателями, он убедителен и ему верят.

Материал публичного выступления может быть теоретическим и фактическим. Насыщенность речи тем или другим типом материала зависит от жанра. Так, в отчетном докладе требуется приводить множество фактов, чтобы доказать положения и убедить слушателей. Материал выступления должен быть достоверным. Предварительно проверяют точность информации, цифр, дат, цитат, имен.

Систематизируя материал, оратор создает план, продумывает композицию, логику изложения, составляет и редактирует текст.

Подготовка письменного текста имеет много преимуществ. Написанную речь можно проверять, исправлять; она легче запоминается и дольше удерживается в памяти. Писать следует на отдельных листах, на одной стороне. Опытный оратор может ограничиться составлением тезисов, конспекта или развернутого плана выступления.

Репетиция представляет собой произнесение текста мысленно либо вслух, лучше перед зеркалом. Надо найти такую позу, в которой вы почувствуете себя легко и удобно, и постараться ее запомнить; изучить лицо - расправить нахмуренные брови, мимические морщины, набегающие на лоб; продумать жесты, приемы установления контакта. Опыт показывает, что на каждую минуту выступления приходится 20 - 25 минут подготовки. Если

выступление тщательно разработано, то в момент встречи со слушателями говорящий будет держаться уверенно. Существует **три способа произношения речи:**

- 1) Чтение текста,
- 2) Воспроизведение по памяти с чтением отдельных фрагментов (с опорой на текст),
- 3) Свободная импровизация (экспромт).

Читают такие речи, от текста которых нельзя отступить: дипломатические, торжественные, доклады и содоклады официального содержания. Остальные виды, как правило, произносят с опорой на письменную основу. Достаточно опустить взгляд на страницу, чтобы восстановить ход изложения, найти нужную цифру и т. п. Такое выступление создает впечатление свободного владения материалом, дает возможность оратору уверенно общаться со слушателями. У говорящего, однако, не всегда есть возможность предварительно подготовить текст. Иногда на совещаниях, заседаниях, собраниях, встречах приходится выступать экспромтом. При этом требуется большая мобилизация памяти, энергии, воли. Импровизация возможна только на базе больших знаний, владения риторическими навыками.

После выступления говорящий часто отвечает на вопросы слушателей, полемизирует с ними. Такая форма общения требует от оратора быстрой реакции, доброжелательности, владения юмором. Ответ выступающего предназначается не только спрашивающему но и всем присутствующим.

Методика ораторского искусства рекомендует не торопиться с ответом, а сначала убедиться, что вопрос правильно понят; отвечать лаконично, ясно и по существу, не давать необоснованных или сомнительных ответов; иметь под рукой справочный материал для тех, кто хочет получить более подробное обоснование ваших предположений.

Установление контакта с аудиторией

Самое высшее проявление мастерства публичного выступления - это контакт со слушателями, то есть общность психического состояния оратора и аудитории. Эта общность возникает на основе совместной мыслительной деятельности, сходных эмоциональных переживаний. Отношение говорящего к предмету речи, его заинтересованность, убежденность вызывают у слушателей ответную реакцию. Как гласит пословица, слово принадлежит наполовину тому, кто говорит, и наполовину тому, кто слушает. Главные показатели взаимопонимания между коммуникантами - положительная реакция на слова выступающего, внешнее выражение внимания у слушателей (их поза, сосредоточенный взгляд, возгласы одобрения, кивки головой, улыбки, смех, аплодисменты), «рабочая» тишина в зале. Контакт - величина переменная. Он может быть полным (со всей аудиторией) и неполным, устойчивым и неустойчивым в разные фрагменты произнесения речи.

Чтобы завоевать аудиторию, надо установить с ней и постоянно поддерживать, зрительный контакт. Выступающий обычно медленно

обводит взглядом слушателей.
Перед началом речи выдерживают небольшую психологическую паузу - 5 - 7 секунд.

Как бы не интересна была тема, внимание аудитории со временем притупляется. Его необходимо поддерживать с помощью следующих ораторских приемов:

1) Вопросно-ответный прием. Оратор ставит вопросы и сам на них отвечает, выдвигает возможные сомнения и возражения, выясняет их и приходит к определенным выводам.

2) Переход от монолога к диалогу (полемике) позволяет приобщить к процессу обсуждения отдельных участников, активизировать тем самым их интерес.

3) Прием создания проблемной ситуации. Слушателям предлагается ситуация, вызывающая вопрос: «Почему?», что стимулирует их познавательную активность.

4) Прием новизны информации, гипотез заставляет аудиторию предполагать, размышлять.

5) Опора на личный опыт, мнения, которые всегда интересны слушателям.

6) Показ практической значимости информации.

7) Использование юмора позволяет быстро завоевать аудиторию.

8) Краткое отступление от темы дает возможность слушателям «отдохнуть».

9) Замедление с одновременным понижением силы голоса способно привлечь внимание к ответственным местам выступления (прием «тихий голос»).

Действенным средством контакта являются специальные слова и выражения, которые обеспечивают обратную связь. Это личные местоимения 1 и 2 лица (я, вы, мы, мы с вами), глаголы в 1 и 2 лице (попробуем понять, оговоримся, отметим, прошу вас, отметьте себе, подумайте, конкретизируем и др.), обращения (уважаемые коллеги, дорогие мои), риторические вопросы (Вы ведь хотите услышать мое мнение?). Перечисленные языковые средства контакта помогают преодолеть «барьер», служат объединению говорящего со слушателями.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Подумайте, каким из методов изложения материала вы чаще пользуетесь при составлении текстов?
2. Как лучше разместить слушателей в помещении, если предстоит собрание, пресс - конференция, презентация, «Мозговой штурм»?
3. Составьте предполагаемый портрет аудитории, перед которой вы хотели бы выступить с темой: «Профессия - документовед».
4. Выберите интересную, на ваш взгляд, для предполагаемой аудитории книжную, журнальную новинку. Составьте информационную речь, произнесите ее, выступите с самооценкой.

5. Через сколько минут речи надо планировать риторические приемы привлечения внимания?
6. Как определить, установлен контакт с аудиторией или нет?

ТЕМА 9. ПСИХОЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Психологические типы собеседников

П. Милич в книге «Как проводить деловые беседы» (М., 1983) приводит классификацию возможных типов собеседников и соответствующие варианты поведения.

- 1) «Вздорный человек («нигилист»). В ходе разговора он нетерпелив, несдержан и возбужден, часто выходит за профессиональные рамки беседы. По отношению к нему следует всегда оставаться хладнокровным и компетентным; по возможности формулировать решения его словами; выяснить причины его негативной позиции, попытаться привлечь на свою сторону. В экстремальных случаях можно приостановить разговор, подождать, когда «вздорный человек» остынет.
- 2) «Позитивный человек» может сам оказать поддержку и помощь в трудных, спорных вопросах и ситуациях.
- 3) «Всезнайка» обо всем имеет свое мнение, всегда требует слова, считает свои знания единственно верными. Надо во время разговора напоминать ему, что другие тоже хотят высказаться, задавать ему сложные специальные «учительские» вопросы. «Всезнайка» успешно может формулировать промежуточные заключения.
- 4) «Болтун» часто бестактно и без всякой видимой причины прерывает ход беседы, не обращая внимания на бесполезно потраченное время. Следует тактично остановить «болтуна», если он начинает отклоняться от темы.
- 5) «Трусишка» не уверен в себе, он охотно промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо. «Трусишке» надо помогать формулировать мысли, задавать несложные информативные вопросы, обращаться к нему с предложением пояснить свое замечание.
- 6) «Хладнокровный» (неприступный) собеседник замкнут, часто чувствует себя вне темы и ситуации общения, незаинтересованный. Любым способом необходимо выяснить причины такого его поведения, увлечь информацией.
- 7) «Незаинтересованный» человек вообще не склонен рассматривать данную проблему. Надо задавать ему вопросы информативного характера, придать диалогу привлекательную форму, учесть его интересы.
- 8) «Важная птица» не выносит критики, обладает большим самомнением. Этому собеседнику нельзя позволять разыгрывать роль гостя, в диалоге с ним лучше использовать метод «да - но».
- 9) «Почемучка» задает много вопросов, независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманны. Отвечать на его вопросы надо сразу или признать его правоту, или переадресовывать вопросы ему самому.

Речевые типы

С. Ф. Иванова в работе «Специфика публичной речи» (М., 1978) выявила индивидуальные речевые типы:

1) Рационально - логический. Ораторы этого типа склонны к анализу явлений, к рассуждениям и строгой аргументированности своих и чужих поступков. Их подготовка к любому высказыванию отличается последовательным отбором и строгой систематизацией материалов, обдумыванием и разработкой подробного плана. Этот выношенный план как бы «сидит у них внутри», и ораторы во время выступления не пользуются им. Их часто заботит другое: как сделать свою речь более яркой, эмоциональной, какие подобрать примеры, чтобы заинтересовать аудиторию. «Логиками» чаще всего бывают сангвиники.

2) Эмоционально - интуитивный. Представители этого типа говорят страстно, увлеченно, пересыпая свою речь остротами, каламбурами, но не всегда могут уследить за жесткой логической последовательностью речи и «свести концы с концами». План своих выступлений пишут не всегда, считая, что он их сковывает. Наблюдается совпадение эмоционального речевого типа с холерическим темпераментом.

3) Философский. Ораторы - «философы» более или менее эмоциональны, склонны к анализу, иногда бывают очень организованны в своей работе, а иногда без всякой видимой организации раскрывают какой-нибудь один вопрос, добираются до корня, и вдруг, как лучом света, озаряют все найденной идеей. Их общая черта - стремление к исследованию, глубокому осмыслению явлений прямо на глазах у слушателей, желание и умение вовлечь в этот процесс аудиторию. Чаще всего данную группу составляют люди флегматического темперамента.

4) Лирический, или художественно - образный. Глубокая эмоциональность, лиризм, внутреннее волнение, острая впечатлительность, проникновенность - черты, характерные для типа. Чаще всего в основе его - характер утонченный, меланхолический.

Невербальные средства общения

Поза, жесты, мимика - принадлежность индивидуального стиля. Эти элементы кинетической системы общения действуют на зрительный канал восприятия, акцентируют внимание на содержании информации, поступающей по слуховому каналу, повышают эмоциональность и тем самым способствуют лучшему усвоению высказанных мыслей. По мнению психологов, речь на 25% воспринимается зрительным путем.

Оратор должен добиться ощущения устойчивости, равновесия, легкости, подвижности и естественности на трибуне, перед аудиторией. Вид человека, который длительное время стоит неподвижно, утомляет слушателей. Во время длительного доклада опытный выступающий меняет позу. Шаг вперед в нужный момент усиливает значимость того или иного места речи, помогает сосредоточить на нем внимание. Отступая назад, оратор как бы дает аудитории возможность «отдохнуть» и затем переходит к другому положению речи. Не следует расхаживать, двигаться в стороны во время выступления.

Мастерство оратора проявляется в усилении воздействия жестом, мимикой. Излишняя виртуозность не украшает говорящего и вызывает иронию, неприязнь. От жестов значимых, которые способствуют успеху речи, необходимо отличать бессмысленные, механические (встряхивание головой, поправление волос, одежды, верчение ручки и др.). Утверждают, что лучший и самый совершенный жест тот, который не замечают слушатели, т. е. который органично сливается с содержанием речи. В ораторском искусстве используются:

- 1) Ритмические жесты. Они подчеркивают логическое ударение, замедление и ускорение речи, место пауз. Например, замедленное движение вправо при произнесении фразы «Говорит, что воду цедит».
- 2) Эмоциональные передают оттенки чувств (сжатый кулак, овальное движение руки, «отрубаящая» фразу рука).
- 3) Указательные рекомендуется использовать в очень редких случаях, когда есть предмет, наглядное пособие, на которые можно указать.
- 4) Изобразительные наглядно представляют предмет, показывают его (например, винтовую лестницу).
- 5) Символические несут определенную информацию. К этой группе относятся жест категоричности (сабельная отмашка кистью правой руки), жест противопоставления (кисть руки исполняет в воздухе движение «там и здесь»), жест разъединения (ладони раскрываются в разные стороны), жест обобщения (овальное движение двумя руками одновременно), жест объединения (пальцы или ладони рук соединяются).

Одни жесты являются произвольными (ритмические, указательные и т. п.), другие - обусловлены импульсами подсознания. Понимание невербального языка позволяет точно определить замыслы, позицию собеседника. Избавиться от бессознательных жестов и телодвижений, подделать их можно только путем длительной тренировки, отработки. Так поступают, например, актеры. Внутреннее состояние обычного человека можно распознать по несловесным средствам. Поэтому помимо жестов, сознательно используемых для придания выразительности речи, выделяется несколько основных бессознательных телесных реакций, т.е. жестов и поз, отражающих различные психологические реакции:

1) Жесты открытости свидетельствуют об искренности, добродушном настроении. К ним относится жест «раскрытые руки» (партнер протягивает руки в вашу сторону, ладонями вверх, расстегивание пиджака).

2) Жесты подозрительности и скрытности. Собеседник машинально потирает лоб, виски, подбородок, стремится прикрыть лицо руками. Другой показатель недоверия - несогласованность жестов и мимики («искусственная улыбка»).

3) Жесты защиты являются знаками того, что коммуникант чувствует опасность. Наиболее распространенный жест этой группы - скрещенные руки.

4) Жесты размышления и оценки отражают состояние задумчивости и стремление найти решение проблемы («рука у щеки», «пощипывание» переносицы, почесывание подбородка и прищуривание глаз).

5) Жесты сомнения и неуверенности - это прикосновение к носу или его легкое потирание.

6) Жесты уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими - это закладывание рук за голову или за спину с захватом запястья.

7) Жесты несогласия. Наиболее популярным среди них является собирание несуществующих ворсинок с костюма.

8) Жесты и позы, свидетельствующие о нежелании слушать - прикосновение к уху, опускание века, передвижение, поворот всем корпусом в сторону двери.

9) Жесты лжи. Когда человек лжет, он закрывает рот, глаза, уши руками, прикасается к носу, потирает веко, опускает глаза, «закрывает» ладони. Жесты и мимика лжеца рассогласованы.

Хорошим способом взаимодействия является копирование жеста и позы собеседника. «Высокомерного» человека можно заставить изменить позу, например, предложив ему наклониться вперед для рассматривания предмета. Если вы видите, что говорящий лжет, попросите его повторить или уточнить сказанное, и это заставит обманщика отказаться от продолжения своей хитрой игры.

О важности жестикуляции, говорит тот факт, что в риториках, начиная с античных времен, ей посвящались специальные главы.

Основным показателем чувств говорящего является выражение лица. Мимика оратора стимулирует эмоции аудитории, способна передать гамму переживаний: радость и скорбь, сомнение, иронию, решимость... Выражение лица должно соответствовать характеру речи. У хорошего оратора, как замечал А. Ф. Кони, «лицо говорит вместе с языком». Лицо и весь внешний облик выступающего должны выражать доброжелательное и даже дружественное отношение. Аудитория не любит сердитых или безучастных.

Жесты и мимика, позы наделены семантико-экспрессивной окраской, подчиняются этическим нормам. В условиях служебного взаимодействия тональность невербального поведения должна оставаться нейтральной. Чрезмерная жестикуляция при деловом разговоре может быть расценена как проявление фамильярности.

Владение мимикой, умение передавать эмоции (радость, гнев, удивление, отвращение, страх, грусть...) является профессиональным требованием для менеджеров, политиков, педагогов, всех, работающих с людьми. Считается, что наиболее экспрессивны - рот, губы.

С помощью глаз мы получаем самые точные и открытые сигналы, поэтому во время делового разговора важно контролировать выражение глаз, встречаться взглядом с коммуникантом не менее 60 - 70% времени контакта. Взгляд рекомендуется направлять на воображаемый треугольник на лбу собеседника и не отпускать ниже его глаз.

В физиологических исследованиях подмечено, что, когда человек доволен, радостно возбужден, его зрачки расширяются в 4 раза по сравнению с нормальным состоянием, и наоборот. По этому признаку можно точно узнать реакцию на услышанное.

Доклад и речь как жанры делового общения

Доклад - это развернутое сообщение на определенную тему с целью сформировать мнение слушателей по затронутым вопросам, определить характер дальнейших практических действий. В докладе дается анализ обстановки, сообщаются сведения, ставятся задачи, даются рекомендации и оценки касающиеся деятельности коллектива. В отчетном докладе характеризуются результаты работы предприятия или организации за определенный период, а также формируются перспективы развития.

Речь - это вид публичного выступления, в котором осуществляются краткие сообщения на служебных совещаниях, в ходе дискуссии, на торжественных встречах, презентациях. Речь, по мнению Ч. Далецкого, отличается от других жанров концентрацией ряда качеств: эмоциональностью, четкостью постановки проблем, насыщенностью, конкретностью, действенностью, а также сжатыми временными границами.

Информационная речь (сообщение) звучит на совещании. Обычно это актуальное сообщение, дающее новое представление о рассматриваемом предмете или явлении, гипотеза решения проблемы.

Приветственная речь может быть посвящена юбилею лица, организации, встрече делегации, вручению награды, началу работы конференции, памятной дате... Главная задача этой речи - создать приподнятое, праздничное настроение, вдохновить, воодушевить слушателей. Приветственная речь должна быть эмоциональной. Оратору следует использовать яркие примеры, ассоциации, средства языковой выразительности. Приветственная речь, как правило, имеет следующую структуру: 1) обращение, слова приветствия, 2) краткая характеристика события, 3) успехи и достижения, перспективы, 4) пожелания.

На презентациях, собраниях произносят *торговую речь*. История ее возникновения восходит к воззваниям глашатаев, которые ходили по улицам древних Афин и объявляли о продаже рабов, скота, изделий. Известны также старые жанры русской устной рекламы - зазывы, выкрики, острословицы. В них как средства привлечения внимания использовались рифмовка и языковая игра. Среди уличных торговцев - говорунов в Москве прошлых лет особо выделялись продавцы газет и книг. Интересно, что в настоящее время устная торговая реклама возвращается. По наблюдениям М. В. Китайгородской и Н. Н. Розановой, на улицах современной столицы все чаще звучат голоса торговцев, расхваливающих товар, зазывал.

Цель торговой речи - направленное воздействие на внимание, память, эмоции, познание, систему мотивов слушателей. Эта цель обуславливает содержание и язык рекламного текста. В нем яркими словами, наглядно должны характеризоваться 2 - 3 самых важных качества товара или услуги, подчеркиваться уникальные черты, преимущества, которые они дают

потребителю. Целесообразно говорить о результате, приводить доводы, косвенно повторяя основные из них. Высказывание должно быть построено в форме доброжелательного совета. Нельзя «навязывать» что-то аудитории и льстить себе, распространяя торговую информацию о продукции своего предприятия.

Типы речевых актов в деловом общении

В современной теории коммуникации принято выделять *три класса речевых* актов, в зависимости от ожидаемой реакции адресата: вопросы, побуждения и сообщения.

Если со стороны собеседника не предполагается никакой реакции, кроме «принятия к сведению» информации, то высказывание принадлежит к классу сообщения. Они должны формулироваться ясно, кратко, быть правдивыми. Известный филолог начала XX века Н. Абрамов предостерегал: «Хороший собеседник никогда не позволит себе высказывать собственные дилетантские мысли о каком - либо предмете, знатоком которого является его партнер. Он не позволит себе пуститься в такие подробности, которые не представляют никакого интереса для слушателя...».

Если ожидаемой реакцией на реплику - стимул является какое - то действие вне рамок диалога, то говорящий побуждает речью. Особенностью деловых взаимоотношений является то, что приказы, распоряжения отдаются вежливым тоном. Лучше использовать такой вид побуждения, как просьба, совет.

Высказывание, направленное на то, чтобы получить ответ (вербальную реакцию), относится к классу вопросов. В зависимости от установки говорящего различают собственно вопросы (спрашивающий сам не знает правильного ответа) и «учительские» вопросы (говорящий хочет проверить адресата речи).

Любое утверждение, особенно категорическое, вызывает дух противоречия. Если придать сообщению форму вопроса, то можно смягчить, нейтрализовать протест собеседника. Вопросная форма снижает вероятность спора, конфликта в служебном общении.

Вопросы позволяют деловому человеку направить процесс передачи информации в нужное русло, перехватить и удержать инициативу, активизировать слушателя. На основе этих функций выделяют **пять типов вопросов**:

1) «Закрытые» - это вопросы, на которые можно ответить «да» или «нет». Доверие собеседника можно завоевать, задавая в начале контакта вопросы, требующие утверждения «да». «Закрытые» вопросы лишают другого высказать свое мнение, им нельзя злоупотреблять. «Если из двух собеседников только один дает, а другой все получает или отделяется незначительными ценностями, вроде «да» или «нет», то беседа гаснет, не будучи поддерживаемая, а если не гаснет, то получается не беседа, а преподавание или допрос», - писал Н. Абрамов.

2) «Открытые» вопросы требуют какого-либо объяснения, задаются для получения дополнительных сведений, выяснения реальных мотивов. Они начинаются словами «Что, кто, как, сколько, почему, каково ваше мнение...».

3) Риторические не требуют ответа, их цель - вызвать новые вопросы, указать на нерешенные проблемы, обеспечить поддержку позиции говорящего путем молчаливого одобрения.

4) Вопросы для обдумывания вынуждают размышлять, комментировать сказанное, вносить поправки в изложенное.

5) Переломные вопросы удерживают беседу в строго установленном направлении или поднимают новые проблемы, переключают на другое.

Бизнес - аргументация. Методы убеждения собеседника

Очень крупные сделки чаще всего заключаются на таких условиях, которые были лучше поддержаны аргументацией. В качестве ее объектов в деловом мире выступают цена, условия поставки, качество, сроки, бартер, услуги и т. п. Причем замечено, что наиболее горячо обсуждаются тонкости количественной стороны. Акцент в развертывании доводов делается на создание представления о выгоде решения для партнера. Аргументами служат разнообразные пояснения, ссылки на ситуацию на рынке, прогнозы в экономике, на примеры других, а также на собственные трудности, на невозможность выполнить какие - то действия. Н. Абрамов советовал: «Пусть говорящий высказывает не все имеющиеся у него доводы в пользу своего положения, а пару самых главных и ждет ответа. Может быть, в его дальнейших доводах нет никакой надобности, так как собеседник с ним вполне согласен, и он ломится в открытую дверь; может быть слушатель эти доводы сам знает и имеет против них неопровержимые возражения. Только при постепенном развитии разговора, в ответах и репликах беседа приобретает ровный характер и ведет к положительным результатам». Одни и те же аргументы не следует повторять много раз.

Эффективными *методами убеждения* считаются следующие:

1) Ссылки на авторитеты, т. е. на чужой опыт, высказывания авторитетных людей. При этом надо указать источники данных.

2) Сравнения из области, хорошо знакомой собеседнику.

3) Метод опроса основан на том, что вы не возражаете оппоненту, а сами задаете вопросы так, чтобы он отвечал на свои замечания.

4) Условное согласие заключается в первоначальном признании правоты партнера (часто с незначительными возражениями. Это позволяет удержать контакт, а затем постепенно «перетянуть» собеседника на свою сторону.

5) Перефразирование - это повторение и одновременное смягчение сказанного.

6) Метод «да - но» заключается в том, что до определенного момента соглашались с говорящим для того, чтобы у него пропало желание противоречить, чтобы подготовить его к контраргументации. Союз «но», действующий как предостерегающий сигнал, лучше опустить: «Вы совершенно правы. Учли ли Вы, что...».

7) Принятие замечания. Это, в основном, относится к несущественным для хода беседы или субъективным высказываниям.

8) Доказательство бессмысленности. Если все ваши ответы указывают на несостоятельность оппонента, можно подтолкнуть его к тому, чтобы он признал бессмысленность своей позиции.

9) «Защитная мера» означает, что выступление строится таким образом, что у партнеров по общению вообще не возникает контраргументов.

10) «Эластичная оборона» применяется в тех случаях, когда говорящего засыпают возражениями в недовольном тоне. В это время лучше следить за тем, чтобы не оборвалась нить беседы.

11) «Отсрочка». Практика показывает, что замечание утрачивает свое значение по мере удаления от того момента, когда оно было высказано.

Пространственные нормы делового общения

Для установления контакта очень полезно учитывать расстояние между собеседниками и объем пространства коммуникации. Для ведения конструктивного диалога надо установить расстояние приблизительно в 1,5 м, уместно расположиться относительно собеседника.

Варианты расположения участников разговора в условиях рабочего кабинета со стандартным прямоугольным столом следующие:

| Название позиции | Комментарии |
|---------------------------------|--|
| Угловое расположение | Характерна для непринужденного, дружеского разговора |
| Позиция делового взаимодействия | Способствует продуктивному обсуждению, выработке общих решений |
| Конкурирующая позиция | Создает атмосферу соперничества или свидетельствует об отношениях служебной субординации |
| Независимая позиция | Характерна для людей, не желающих общаться |

Существенно влияет на создание психологического климата форма стола. Так, квадратный стол способствует созданию отношений соперничества между людьми, равными по положению, круглый стол приводит к возникновению непринужденной, неофициальной атмосферы.

Статус посетителя кабинета снижается, если между ним и начальником расположен большой длинный стол, если руководитель в огромном кресле с высокой спинкой.

Человек испытывает сильное напряжение, если сидит спиной к двери, окну, открытому пространству, поэтому гостя надо посадить спиной к стене.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Какие жесты используют телеведущие? Составьте, по результатам наблюдений, таблицу.
2. Чем отличается доклад от речи?
3. На какой стадии делового контакта вы будете использовать закрытые, открытые, переломные вопросы?
4. В чем преимущества и недостатки каждого из методов убеждения собеседника?
5. Какие качества человека фиксируются в первую очередь при непродолжительном восприятии его облика и поведения?
6. Какие невербальные средства поведения необходимо совершенствовать лично Вам для повышения эффективности общения?
7. Проследите за изменениями в строении реплик - стимулов и установите, какой ответ прогнозирует говорящий в каждом случае:
 - 1) Вы готовы организовать работу базы в выходные дни, если это будет необходимо?
 - 2) Вы не готовы...
 - 3) Не готовы ли Вы...
8. Выясните особенности невербального поведения одного из студентов вашей группы. Отвечайте на вопросы по мере накопления результатов наблюдения:
 - 1) Бывают ли у него жесты - паразиты, которые мешают в общении, затрудняют понимание его слов?
 - 2) Может ли он в конфликтной ситуации сдерживать мимику, жесты, которые усиливают неприязнь, гнев, углубляют конфликт?
 - 3) Способен ли он по выражению ваших глаз понять, что вы хотите что-то спросить?
 - 4) Гармонично ли сочетаются между собой его жесты, мимика, интонации в разных ситуациях?
 - 5) Соответствуют ли его жесты и мимика словам, дополняют ли содержание речи?
 - 6) Может ли он сдерживать внешнее проявление гнева, недовольства, обиды?
 - 7) Бывают ли у него некрасивые, с вашей точки зрения, позы и движения?
 - 8) Умеет ли он достаточно тонко и понятно показать свое доброжелательное отношение, симпатию, заинтересованность?
 - 9) Есть ли у него индивидуальные, неповторимые жесты и позы?
 - 10) Бывает ли он скован в движениях в непривычной, незнакомой ситуации?

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Теория коммуникации как наука.
2. Законы теории коммуникации.
3. Основные элементы коммуникационного процесса.
4. Перцептивная сторона общения: первое впечатление и длительное общение.
5. Письменноречевая коммуникация.
6. Речевое воздействие письменной информации.
7. Устноречевая коммуникация.
8. Эффективность устноречевой коммуникации.
9. Тактики речевого общения.
10. Этапы построения речи.
11. Запоминание и произнесение речи.
12. Изобретение содержания речи.
13. Подготовительные условия коммуникации.
14. Интерактивная сторона общения. Виды интеракций.
15. Пресуппозиции, их виды и влияние на коммуникацию.
16. Информирующая речь.
17. Коммуникабельность. Типы коммуникабельности людей.
18. Коммуникативная компетентность специалиста.
19. Коммуникативные барьеры.
20. Эффективность коммуникации и коммуникативные неудачи.
21. Коммуникативные революции.
22. Коммуникативный кодекс.
23. Коммуникация и общение: соотношение понятий и основные подходы к проблеме.
24. Модели светской беседы. Этапы светской беседы. Стратегии и тактики поведения в светской беседе.
25. Compliment: принципы его создания.
26. Психологические механизмы влияния в коммуникации.
27. Психология общения: идентификация, эмпатия, рефлексия как механизмы общения.
28. Самоподача в общении.
29. Светское общение, его специфика.
30. Расположение содержания в описаниях.
31. Расположение содержания в повествовании.
32. Речь как демонстрация социального статуса.
33. Самопрезентация и резюме.
34. Слушающий. Позитивные и негативные роли слушающего.
35. Слушающий. Правила поведения слушающего.
36. Соболезнование: речевые формулы и принципы его создания.
37. Социальные и речевые роли участников коммуникации.
38. Спор. Основные стратегии, тактики и приемы спора.

39. Стратегии речевого общения.

40. Структура аргументации. Расположение аргументов.

ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ ДИСЦИПЛИНЫ «РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ»

Артикуляция - один из признаков речи. Ясное и четкое произношение слов указывает на внутреннюю дисциплину; неясное, расплывчатое произношение свидетельствует об ус-тупчивости, неуверенности, мягкости, вялости воли.

Взгляд - средство невербального общения, которое позволяет считывать самые разнообразные сигналы: от проявления интереса к кому-то или к чему-то до демонстрации абсо-лютного пренебрежения. Выражение глаз находится в тесной связи с речевой коммуникацией.

Вопрос (в деловом взаимодействии) - одна из форм делового взаимодействия, обеспечивающая говорящему ведущую роль. Функции вопросов при деловом взаимодействии разнообразны: вопрос - удобная форма побуждения собеседника (*"Другими словами, вы считаете...?"*); вопрос - способ привлечения внимания партнеров; вопрос - способ получения от партнера нужного ответа (*"Простите, я правильно понял, вы согласны наладить контакт с нашей фирмой?"*).

Говорение ритмическое - ровное перетекание слов с легкими, периодическими колебаниями - свидетельство богатства чувств, уравновешенности, как правило, хорошего наст-роения; строго цикличное, правильное говорение означает осознание переживаемого, напряжение воли, дисциплину, педантичность, холодность чувств; "округло-текучая" манера говорить позволяет делать выводы о глубокой, полной эмоциональной жизни; угловато-отрывистая манера - факт трезвого, целесообразного мышления.

Градация - риторическая фигура, своего рода "лестница" перечисленных слов, словосочетаний. Например, в речи-презентации менеджер так использовал этот прием: *"chip - действительно революционный продукт. Смотрите, испытывайте, анализируйте, спрашивайте..."*.

Громкость - паралингвистическое средство, характеризующее речь говорящего. Большая громкость голоса присуща, как правило, истинной силе побуждений (жизненной силе), либо кичливости и самодовольству; малая громкость указывает на сдержанность, скромность, такт или нехватку жизненной силы, слабость человека; сильные изменения в громкости свидетельствуют об эмоциональности и волнении собеседников.

Дистанция (в деловом общении) - расстояние между участниками делового общения, свидетельствующее о его (общения) формальности или неформальности, об отношении партнеров друг к другу, о степени заинтересованности в разговоре.

Записка докладная, служебная - краткое изложение какого-либо вопроса или пояснение какого-либо документа, факта, события.

Ирония - игра значений, прямого и переносного, создающая свежий, незаштампованный речевой эффект.

Контакт жестовый - поддержание общения при помощи жестов: толчков, поглаживаний, похлопываний.

Намек - риторический прием, состоящий в косвенном указании на некоторые факты и позволяющий тем самым избежать категоричности высказывания.

Ориентация - положение сидящих (стоящих) по отношению друг к другу. Ориентация может меняться в зависимости от ситуации и свидетельствует о степени соперничества или сотрудничества.

Парадокс - риторическая фигура, которая представляет собой сознательно заостренную формулировку, которая выглядит как противоречивое высказывание.

Пауза - остановка речи, вызванная различными причинами: желанием придать силу высказанным словам, стремлением выиграть время, возможностью дать высказаться собеседнику и др.

Приказ - распорядительный акт руководителя учреждения, организации.

Риторика - наука об искусстве красноречия, умении говорить красиво, интересно, убедительно.

Свобода общения - одна из важнейших характеристик делового общения. Деловая этика базируется на такой общечеловеческой ценности, как свобода. Это означает, что бизнесмен должен ценить не только свободу своих коммерческих действий, но и свободу действий своих конкурентов, что выражается в недопустимости вмешательства в их дела, ущемления их интересов, даже в мелочах.

Скорость речи - паралингвистическое средство, характеризующее участника общения. Оживленная манера говорить, быстрый темп речи свидетельствуют об импульсивности собеседника, его уверенности в себе; спокойная медленная манера указывает на невозмутимость, рассудительность, основательность; заметные колебания скорости речи обнаруживают недостаток уравновешенности, неуверенность, возбудимость человека.

Средства паралингвистические графические - средства, в число которых входят почерк, способы графических дополнений к буквам, их заменители, символы.

Средства паралингвистические кинетические - средства, к которым относятся жесты, тип выбираемой позы, мимика.

Средства паралингвистические фонационные - средства, к числу которых относят тембр речи, ее темп, громкость, типы заполнения пауз (э-э, м-м и др.), особенности произношения звуков.

Терпимость - основополагающий принцип деловых взаимоотношений, который означает осознание невозможности преодоления "с наскока" слабостей и искоренения недостатков партнера, клиентов, подчиненных.

Терпимость рождает взаимное доверие, понимание и откровенность, помогает избежать конфликтных ситуаций.

Троп риторический - специальное экспрессивное средство, делающее речь выразительной.

Уловки риторические - специальные приемы, своего рода эмоциональные речевые возбудители, часто используемые в деловом взаимодействии. Именно они призваны вызвать у партнера по деловому общению те или иные эмоции, ощущения, переживания, нужные, необходимые для достижения определенных целей и намерений.

Формула этикетная - фразеологизированное предложение, являющееся готовым языковым средством, предназначенным для соблюдения норм речевого этикета.

Формуляр - совокупность расположенных в установленной последовательности реквизитов документа.

Энергетика речи - сила воздействия речи и присущий ей эмоциональный заряд, включающий обаяние, артистизм, уверенность, дружелюбие, искренность, объективность и заинтересованность в общении.

Этика деловая - совокупность норм поведения предпринимателя, совокупность требований, предъявляемых культурным обществом к характеру общения с людьми, к социальному облику делового человека.

Учебное издание

РОГОТНЕВА Елена Николаевна

РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Учебное пособие

Научный редактор
доктор наук,
профессор

И.О. Фамилия

Редактор

И.О. Фамилия

Верстка

И.О. Фамилия

Дизайн обложки

И.О. Фамилия

Подписано к печати 00.00.2011. Формат 60x84/8. Бумага
«Снегурочка».

Печать XEROX. Усл.печ.л. 000. Уч.-изд.л. 000.

Заказ XXX. Тираж XXX экз.

Томский политехнический университет
Система менеджмента качества
Томского политехнического университета
сертифицирована

NATIONAL QUALITY ASSURANCE по стандарту ISO
9001:2000



ИЗДАТЕЛЬСТВО  ТПУ. 634050, г. Томск, пр. Ленина, 30.