

ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ

серия основана в 1996 г.



О.Я. ГОЙХМАН
Т.М. НАДЕИНА

РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

УЧЕБНИК

Второе издание, переработанное и дополненное

*Допущено
Министерством образования и науки
Российской Федерации в качестве учебника
для студентов высших учебных заведений,
обучающихся по специальностям сервиса*

Москва
ИНФРА-М
2008

УДК 316.6(075.8)

ББК 88.53я73

Г57

Рецензенты: д-р педагог. наук, проф., зав. кафедрой методики, педагогики и психологии Государственного института русского языка им. А.С. Пушкина *А.Н. Шукин*; д-р филол. наук, проф. кафедры социально-культурного сервиса РосНОУ *В.Н. Шапошников*.

Разделы 3 и 4, глава 2.3, параграфы 2.4.1 и 2.4.2 написаны д-ром педагог. наук, проф. *О.Я. Гойхманом*; раздел 1, глава 2.1 и 2.2, параграф 2.4.3 написаны д-ром филол. наук, проф. *Т.М. Надеиной*.

Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: Учебник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2008. — 272 с. — (Высшее образование).

ISBN 5-16-002657-6

Учебник посвящен основам коммуникативной деятельности и нацелен на обучение речевому общению путем совершенствования навыков всех видов речевой деятельности — чтения, слушания, письменной и устной речи.

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

Для студентов вузов и колледжей, а также для всех, кто хотел бы добиться успеха в различных ситуациях речевого общения.

ББК 88.53я73

ISBN 5-16-002657-6

© Гойхман О.Я., Надеина Т.М., 2006

Оригинал-макет изготовлен в Издательском Доме «ИНФРА-М»

ЛР № 070824 от 21.01.93 г.

Сдано в набор 18.11.2005. Подписано в печать 27.01.2006.

Формат 60×90/16. Бумага офсетная. Гарнитура Newton.

Усл. печ. л. 17,0. Уч.-изд. л. 16,72.

Тираж 3000 экз. Заказ №

Издательский Дом «ИНФРА-М»

127282, Москва, ул. Полярная, д. 31в

Тел.: (495) 380-05-40, 380-05-43. Факс: (495) 363-92-12.

E-mail: books@infra-m.ru <http://www.infra-m.ru>

Отдел «Книга-почтой»

(495) 363-42-60 (доб. 246, 247)

ВВЕДЕНИЕ

К выпускникам российских вузов предъявляются требования наличия у них не только высокого профессионализма, но и глубокого понимания принципов общения, особенно речевого. Культура речи является по существу одной из составляющих профессиональной подготовки специалистов по туризму, оказанию правовых услуг населению, музейно-выставочному сервису, менеджменту, не говоря уже о референтах, документоведах и имиджмейкерах. Все они должны в совершенстве владеть всеми видами речевой деятельности, обладать навыками речевого тестирования, уметь квалифицированно вести беседу (именно вести, а не только участвовать в ней), в общем, чувствовать себя вполне уверенно как в бытовой, так и в деловой сферах общения.

Несмотря на широкий интерес к проблемам речевой коммуникации, ощущается дефицит соответствующих отечественных учебников и учебных пособий. Немало книг посвящено деловому общению, но их авторами являются, как правило, либо психологи, либо философы, либо специалисты в области управления, поэтому, на наш взгляд, в этих изданиях факторы языка и речи нередко отодвинуты на второй план.

Между тем следует отметить появление в последнее время (прежде всего в связи с введением в государственные стандарты всех специальностей дисциплины «Русский язык и культура речи») весьма конструктивных пособий по культуре речи, которые, однако, не исчерпывают всех реалий, связанных с речевым общением. Особенно обширна переводная литература, но и она не охватывает всего круга проблем речевой коммуникации.

Анализируя взгляды авторов на способы достижения целей речевого общения, что определяет в конечном итоге как содержание учебных дисциплин, так и используемые в них приемы обучения, можно отметить наличие основных подходов — лингвистического (ортологического), психолингвистического, психологического и комплексного.

Лингвистический (ортологический) подход заключается в постулировании необходимости овладения нормами литературного языка и критериями культуры речи для эффективного достижения конечной цели общения. Такой подход характерен для учебников по русскому языку и культуре речи.

В рамках *психолингвистического подхода* можно выделить два направления — в зависимости от представлений об эффективности речевого общения:

- *риторическое* — определяется лингвистическими характеристиками речевого сообщения (его композицией, выбором языковых средств и т.д.), зависящими от характеристик слушателей, ситуации и других факторов (реализуется в учебниках по риторике);
- *деятельностное* — зависит от уровня развития у человека навыков основных видов речевой деятельности (реализуется в учебниках, адресованных главным образом студентам педагогических вузов).

Психологический подход основывается на представлении о том, что успех коммуникации зависит от умения человека использовать психологические механизмы взаимодействия людей, и характерен в большинстве своем для учебников по деловому общению.

В предлагаемом учебнике реализован *комплексный подход* к обучению речевому общению, объединяющий подходы, перечисленные выше. Он затрагивает различные аспекты процесса речевого общения и является оптимальным, поскольку обеспечивает учет самых разных факторов. Согласно этому подходу обучение речевой коммуникации должно преследовать следующие основные цели:

- 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).

Следует отметить, что сегодня речевая коммуникация представит как научное направление и самостоятельная учебная дисциплина, имеющая свой (может быть, не совсем сложившийся) понятийный аппарат, и без понимания этого невозможно освоение ее содержания.

Один из главных вопросов в понимании сущности речевой коммуникации: это процесс воздействия или взаимодействия? Есть сторонники и того, и другого подходов. Не выражая, конечно же, истину в последней инстанции, хотелось бы изложить нашу точку

зрения, с позиции которой студенту даются основные понятия дисциплины.

Под речевой коммуникацией будем понимать речемыслительную деятельность, осуществляемую в целях *взаимодействия*. Думается, что взаимодействие не ограничивается информационной функцией языка, а осуществляется в рамках и других функций. Естественно, что при использовании агитационной функции взаимодействие принимает характер воздействия.

Более того, если ситуация речевой коммуникации по типу является бытовой, то она далеко не всегда требует воздействия на собеседника, однако деловое общение не реализуется вне целевых установок.

Немаловажным с методологической точки зрения является также выбор стратегии в осмыслении речевой коммуникации как деятельности, поскольку, как отмечал А.А. Леонтьев*, субъект деятельности всегда является «коллективным субъектом», а отнюдь не изолированным индивидом, что и делает общение внутренним моментом деятельности.

Приведенные выше положения составили основу разработанной кафедрой русского языка и литературы МГУС новой для российской образовательной системы дисциплины «Основы речевой коммуникации» (в современных стандартах — «Речевая коммуникация»), преподавание которой впервые началось в 1991 г. студентам специальности «Социальная работа», а в 1993 г. — студентам специальностей «Социально-культурный сервис и туризм» и «Домоведение». В 1992 г. было издано кафедральное учебное пособие, а в 1997 г. вышел в свет учебник для вузов с грифом Минобразования РФ «Основы речевой коммуникации».

Второе издание предлагаемого вниманию читателей учебника переработано и дополнено с учетом современных представлений о речевой коммуникации и многолетнего опыта преподавания его авторов.

* Леонтьев А.А. Деятельность и общение // Вопросы философии. — 1979. — № 1. — С. 37–38, 45.

Раздел 1

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ТЕОРИИ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ

ГЛАВА 1.1. РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

КОММУНИКАЦИЯ

Слово «коммуникация» — одно из многих иностранных слов, которые в настоящее время широко употребляются в русском языке. Оно происходит от латинского слова *communico*, что означает «делаю общим, связываю, общаюсь», поэтому наиболее близким к нему по значению является русское слово «общение». От слова «коммуникация» происходят такие слова, как «коммуникабельность» (способность к общению, общительность), «коммуникабельный» (общительный) человек, а также «коммуникативный» (относящийся к коммуникации; например коммуникативный тип высказывания).

Другое значение слова «коммуникация» — пути сообщения, транспорта, связи, сети подземного коммунального хозяйства. В этом смысле говорят, например, о подземных, воздушных и других коммуникациях, о системах коммуникаций. В нашем курсе термин «коммуникация» употребляется, естественно, в первом значении, так как объектом изучения является именно общение между людьми. С этим значением связано и научное определение понятия: «Коммуникация — специфическая форма взаимодействия людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности»*.

Общеизвестно, что насекомые, птицы, животные располагают богатейшими звуковыми и кинетическими (двигательными) средствами обмена информацией. Однако взаимодействие между ними ученые называют «биологически целесообразным совместным поведением, направленным на адаптацию к среде и регулируемым, в частности, сигнализацией»**.

* Лингвистический энциклопедический словарь. — М.: Советская энциклопедия, 1990. — С. 233.

** Там же.

Специфичность взаимодействия людей в процессе их жизнедеятельности состоит в использовании **языка**, который, будучи важнейшим средством человеческого общения, выступает также как орудие познания, как инструмент мышления. Благодаря этому коммуникация между людьми является важнейшим механизмом становления человека как социальной личности, средством влияния общества на личность.

Главная цель речевой коммуникации — обмен информацией различного рода. Очевидно, что общение и обмен информацией между людьми осуществляются не только с помощью языка. С древнейших времен в человеческом обществе использовались дополнительные средства общения и передачи информации, многие из которых существуют до сих пор.

Например, у коренного населения Африки используется язык свиста, сигналы барабанов, колокольчиков, гонга и т.п. «Язык цветов», распространенный на Востоке, также является средством передачи информации, которую в некоторых ситуациях не разрешается выражать словами (например, роза — символ любви, астра — печали, незабудка — памяти и т.д.). Дорожные знаки, сигналы светофора, сигнализация флагами и т.п. — все это средства передачи информации, дополняющие основное средство человеческого общения — язык.

В соответствии с этим средства передачи информации от человека к человеку разделяются на вербальные (т.е. словесные) и невербальные. **Вербальная** коммуникация — это общение с помощью слов, **невербальная** — это передача информации с помощью различных несловесных символов и знаков (например, рисунков и т.п.). Однако невербальные средства общения также неоднородны. Среди них существуют чисто рефлекторные, плохо контролируемые способы передачи информации об эмоциональном, физиологическом состоянии человека: взгляд, мимика, жесты, движения, поза. Чаще всего именно их и называют средствами невербальной коммуникации.

ЯЗЫК И РЕЧЬ

Почему в выражении «речевая коммуникация» используется слово «речевая», ведь до сих пор мы говорили, что язык — важнейшее средство общения? Ответ на этот вопрос мы найдем, выяснив различия между понятиями «язык» и «речь». Напомним, что эти слова различаются во многих языках (англ. *language/speech*; нем. *Sprache/Rede*; франц. *langage/parole*).

Упрощенно можно сказать, что язык — это система знаков, единицы которой и отношения между ними образуют иерархически упорядоченную структуру. В этом смысле говорят о системе русского, английского и любого другого языка. Универсальными языковыми единицами (т.е. единицами, существующими в любом языке) являются звуки, морфемы (корни, суффиксы и т.п.), слова, словосочетания, предложения. Каждая единица принадлежит определенному уровню языка. Эти уровни взаимосвязаны и строго упорядочены: звуковой — морфологический — синтаксический — семантический (или смысловой). В каждом языке существуют правила, нормы употребления тех или иных единиц (см. главу 1.3).

Термин «речь» используется в двух значениях. Во-первых, речью называется один из видов коммуникативной деятельности человека: использование языка для общения с другими людьми. В этом смысле речь — это конкретная деятельность, выражающаяся либо в звуковой, либо в письменной форме. Во-вторых, речью называется результат деятельности — текст (статья, сообщение и т.д.).

Таким образом, в слове «язык» преобладающим значением является «система, структура», а в слове «речь» — «деятельность». Поэтому понятно, что для определения слова «коммуникация» уместно использовать термин «речевая». Однако надо заметить, что выражение «языковая коммуникация» также существует и используется в качестве синонима. Вообще, следует помнить, что очень часто, даже в научной литературе, слова «язык» и «речь» используются как синонимы, т.е. взаимозаменяемы, если это не оговаривается особо.

ФУНКЦИИ ЯЗЫКА И РЕЧИ

Когда вопрос касается функций языка и речи, трудно провести грань между этими двумя понятиями. Дело в том, что любое языковое высказывание (устное или письменное) — это речь. Далее мы будем говорить о функциях языка, имея в виду это обстоятельство.

Основные функции языка (и это следует уже из определения речевой коммуникации):

- 1) **информационная** — передача информации, сообщение о мыслях, намерениях людей;
- 2) **агитационная** — побуждение, призыв, просьба;
- 3) **эмотивная** — непосредственное выражение чувств, эмоций.

Кроме того, говорят еще о наличии метаязыковой (использование языка для описания предмета) 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.

Реально в речевой деятельности человека функции языка проявляются в различных сочетаниях с преобладанием одной из них.

Например, в газетной статье доминирует информационная функция, но могут присутствовать также агитационная и эмотивная.

РЕЧЬ И МЫШЛЕНИЕ

Важнейшей функцией речи как деятельности в процессе коммуникации является функция выражения мысли. Человек мыслит всегда, за исключением полного отдыха и глубокого сна. При этом в речи мысль не только формулируется, но и формируется. Речь неотделима от мысли. По словам Л.С. Выготского, «речь есть процесс превращения мысли в слово, материализация мысли»*.

Сам процесс мышления до конца еще не познан. Ученые считают, что в речевом мышлении важная роль принадлежит **понятиям**, в которых обобщены существенные свойства явлений. Понятия обозначаются словами, в которых они обретают необходимую для общения материальную оболочку. Мыслить — это значит оперировать понятиями. Чтобы мыслить, необходимо знать слова, обозначающие эти понятия. Поэтому овладение языковыми средствами (запасом слов, грамматическими формами и конструкциями) — необходимое условие развития мышления и постепенного усложнения познавательной деятельности. Известный советский психолог Н.И. Жинкин утверждал, что речь — это канал развития интеллекта и чем раньше будет усвоен язык, тем легче и полнее будет усваиваться знания.

Здесь мы подошли к вопросу о соотношении речи и мышления. Эти два понятия, конечно, не тождественны. С одной стороны, мышление шире, чем речь, поскольку оно использует не только язык: наряду с речевым мышлением существует практически действенное и наглядно-образное мышление. С другой стороны, в ка-

* Выготский Л.С. Мышление и речь. — М.—Л., 1934. — С. 311.

ком-то отношении речь шире мышления, поскольку она передает не только понятийное содержание, но и эмоции. Кроме того, речь стилистически окрашена и социально дифференцирована, т.е. вариативна (см. главу 1.2). Механизмы мышления, очевидно, универсальны для всех людей, независимо от национальности и социальной принадлежности.

Различают два вида речи: внешнюю и внутреннюю. **Внутренней речью** называют языковое оформление мысли без ее высказывания, устного или письменного. Здесь языковые значения используются вне процесса реальной коммуникации. Даже из самого названия понятно, что этот процесс скрыт от непосредственного наблюдения и поэтому далеко еще не изучен. Считается, что процесс внутренней речи протекает с большой скоростью и сама внутренняя речь различается степенью языковой оформленности в зависимости от условий.

Выделяют *три основных типа* внутренней речи:

- внутреннее проговаривание, т.е. «речь про себя», которая сохраняет структуру внешней речи, но лишена ее звукового или графического оформления. Такая речь типична при решении мыслительных задач в затрудненных условиях;
- собственно внутренняя речь, выступающая как средство мышления. При этом человек пользуется специфическими единицами (предметными кодами, кодами образов и т.п.). Такая речь имеет специфическую структуру, отличающуюся от структуры внешней речи;
- внутреннее программирование, т.е. формирование и закрепление в специфических единицах программы речевого высказывания, целого текста или его частей.

Внешняя речь — это процесс речевой деятельности, включающей различные механизмы кодирования и декодирования информации. Внешняя речь — это то, что мы произносим, слышим, пишем, читаем.

РЕЧЕВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Речевая деятельность как один из видов деятельности человека характеризуется целенаправленностью и состоит из нескольких последовательных фаз: ориентировка, планирование (в форме внутреннего программирования), реализация и контроль. В соответствии с этими фазами осуществляется каждое отдельное **речевое действие**.

Исходным моментом любого речевого действия является *речевая ситуация*, т.е. такое стечение обстоятельств, которое побуждает человека к речевому действию (например, к высказыванию). Примеры речевых ситуаций: необходимость ответить на вопрос, сделать доклад о результатах работы, написать письмо, побеседовать с другом и т.п. Речевая ситуация порождает *мотив* высказывания, который в отдельных случаях перерастает в потребность совершения этого действия.

В реализации речевого действия выделяются следующие *этапы*:

1) подготовка высказывания: осознание мотивов, потребностей, целей, вероятностное прогнозирование результатов высказывания на основе прошлого опыта и учета обстановки. У развитого в речевом отношении человека, для которого характерны быстрые реакции, эти подготовительные решения протекают с большой скоростью на подсознательном уровне. Все эти решения завершаются созданием внутреннего плана высказывания, который может иметь различную степень обобщенности или конкретности. Успех речевого действия зависит от того, насколько активно знание языка, насколько сформированы у человека речевые навыки и умения;

2) структурирование высказывания: выбор слов, расположение их в нужной последовательности и грамматическое оформление — все это происходит во внутреннем плане. Данный этап наименее изучен в системе речевого действия, поскольку не ясны механизмы выбора слов и грамматического оформления. Предполагается, что выбор слов в памяти осуществляется методом проб и ошибок, путем отбрасывания слов, которые недостаточно точно выражают намеченное содержание. В оперативной речевой памяти действует механизм «оценки» подбираемых слов. Предполагается также, что слова в памяти человека сохраняются не разрозненно, а в систематизированном виде, например в виде тематических блоков, что ускоряет и облегчает выбор нужного слова. При этом слова, которые неоднократно использовались, являются как бы «индуцированными», поэтому у говорящего прослеживается тенденция их повторного употребления. При выборе слов определенную роль играют также словесные ассоциации, которые образуются на основе предшествующего опыта и сохраняются в памяти;

3) переход к внешней речи: звуковое или графическое оформление высказывания. Этот этап самый ответственный, поскольку он определяет положительный или отрицательный результат высказывания. Если переход от внутренней речи к внешней по ка-

ким-то причинам нарушен, т.е. внутренняя речь плохо оформляется во внешней, то такая речь кажется неполной, бессвязной, труднопонимаемой.

О результате речевого действия судят по его восприятию и по реакции на него, т.е. обратной связи.

Восприятие речи (процесс слушания или чтения) включает следующие стадии:

- 1) переход с акустического или графического кода на код внутренней речи;
- 2) расшифровка синтаксических структур, грамматических форм;
- 3) понимание общего плана высказывания;
- 4) понимание замыслов и мотивов высказывания;
- 5) оценка полученной информации (содержания высказывания, его идеи, позиции говорящего и т.п.);
- 6) понимание выбора формы и языковых средств.

Понимание (как составная часть процесса восприятия) включает два уровня: языковой и содержательный. Первый без второго возможен, а второй без первого — нет. Очевидно, что полное понимание достигается не всегда. Эффективное восприятие возможно при активном желании воспринимающего понять речь автора высказывания.

Обратная связь (т.е. реакция на высказывание) — важный элемент контроля речевого действия, позволяющий оценить его результат. Наиболее полно обратная связь осуществляется в диалоге.

Качество понимания передаваемого сообщения зависит от комплекса факторов — различных условий, при которых осуществляется коммуникация. Совокупность таких условий принято называть **контекстом**. Общий контекст речевого общения складывается из явного и скрытого. **Явный (или эксплицитный) контекст** включает то, что подлежит непосредственному наблюдению. Он делится на вербальный и невербальный. **Скрытый (или имплицитный) контекст** — это то, что не поддается непосредственному наблюдению. В скрытый контекст входят мотивы, цели, намерения и установки коммуникантов, их личностные характеристики (уровень образования, социальная принадлежность, характер и т.п.). В зависимости от контекста высказывание может привести к различным результатам.

Поскольку главная цель речевого общения — это обмен информацией, т.е. передача и восприятие смысла высказывания, человек всегда, как правило, стремится быть понятым. Для этого необхо-

димо учитывать и правильно использовать факторы, оказывающие влияние на процесс общения. С учетом таких факторов выделяют различные формы и типы речевой коммуникации.

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 и т.п.);
- 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

Из предыдущего изложения ясно, что с точки зрения механизмов кодирования/декодирования информации речевая деятельность

включает четыре основных аспекта, которые принято называть **видами речевой деятельности**: говорение, слушание, письмо, чтение.

Говорение — это отправление речевых акустических сигналов, несущих информацию.

Слушание (или аудирование) — восприятие речевых акустических сигналов и их понимание.

Письмо — зашифровка речевых сигналов с помощью графических символов.

Чтение — расшифровка графических знаков и понимание их значений.

Механизмы кодирования информации действуют при говорении и письме, механизмы декодирования — при слушании и чтении. При говорении и слушании человек оперирует акустическими сигналами, при письме и чтении — графическими знаками.

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.

МОДЕЛЬ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ

В каких бы условиях ни осуществлялась речевая коммуникация, с помощью каких бы средств ни передавалась информация, сколько бы человек ни принимали участие в общении, в основе лежит единая схема, или **модель**. Компонентами этой модели являются:

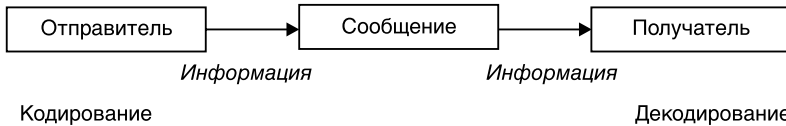
1) **отправитель информации** (или адресант) — говорящий или пишущий человек;

2) **получатель информации** (или адресат) — читающий или слушающий человек;

3) **сообщение** (текст в устной или письменной форме) — неотъемлемая часть модели, поскольку без обмена информацией не может быть речевой коммуникации.

Отдельное речевое действие (фрагмент коммуникации) называется **коммуникативным актом** (например, в диалоге — реплика одного из собеседников).

Простейшая схема отдельного коммуникативного акта в процессе речевой коммуникации выглядит следующим образом:



В рамках коммуникативного акта отправитель информации (например, говорящий), имея мотив высказывания, строит его во внутренней речи, а при переводе во внешнюю речь кодирует в звуки. Получатель, воспринимая поступающий сигнал, декодирует его и распознает смысл высказывания. У него также возникает мотив высказывания, происходит обмен репликами, т.е. осуществляется обратная связь. Другими словами, отправитель и получатель меняются местами, но схема коммуникативного акта остается при этом прежней.

Таким образом, речевая коммуникация — это общение людей, понимаемое в широком смысле слова не только как разговор или беседа, а как любое взаимодействие с целью обмена информацией (чтение, письмо и т.д.).

Общение осуществляется в процессе речевой деятельности человека с помощью вербальных (словесных) и невербальных средств. Вербальная речевая деятельность включает четыре аспекта: говорение, слушание, чтение, письмо.

Основная цель речевого общения — обмен информацией. В соответствии с этим задачи, которые решает человек в процессе общения, можно свести к следующим основным:

- эффективное получение информации;
- эффективная передача информации;
- достижение поставленной цели путем убеждения собеседника и побуждения его к действию;
- получение дополнительной информации о собеседнике;
- позитивная самопрезентация.

Эффективное получение информации относится как к устной, так и к письменной речи и зависит от уровня владения навыками чтения и слушания. *Эффективная передача информации* (в письменной и устной формах) предполагает владение навыками письма и говорения. *Достижение поставленной цели* путем убеждения собеседника предполагает знание основных риторических приемов (как в устной, так и в письменной речи), а также владение речевыми тактиками убеждения и побуждения. *Получение дополнительной информации о собеседнике* возможно на основе знания основных закономерностей функционирования языка в обществе (чтобы опреде-

лить уровень социально-культурного развития человека, его социальную принадлежность), умения различать оттенки интонации и голоса собеседника (чтобы оценить его эмоциональное состояние), умения интерпретировать содержание его высказываний и понять возможный подтекст. *Позитивная самопрезентация* означает способность произвести хорошее впечатление на собеседника (или на читателя) и предполагает владение основами культуры речи, что включает в себя и знание норм языка, и умение «исполнить» свою речь в приятной для собеседника манере, продемонстрировав свои положительные качества.

В соответствии с этими задачами и построен курс «Основы речевой коммуникации». Две следующие главы первого раздела знакомят с формами функционирования языка в обществе, с понятием речевой нормы и основными принципами культуры речи. Последующие разделы — практическая часть курса — посвящены совершенствованию навыков основных видов речевой деятельности, вопросам этики и психологии общения, обучению деловому общению с помощью деловых игр.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Можно ли назвать речевым общение между глухонемыми людьми?
2. Вспомните рассказ А. Конан-Дойля «Пляшущие человечки». С помощью каких средств — вербальных или невербальных — осуществлялась коммуникация в этом случае?
3. Известно, что попугаи могут произносить человеческие слова. Является ли разговор с говорящим попугаем коммуникацией?
4. Словосочетание «уважаемые товарищи» употребляется, как правило, в фатической функции, т.е. для установления контакта с окружающими. Приведите другие примеры.
5. Прочитайте предложение: «Человек состоит из трех слогов». Скажите, в какой функции употребляется слово «человек» в данном предложении?
6. Какое значение имеет слово «речь» в предложении: «Его речь была нелогичной»? Конкретизируйте это предложение, выразив разные значения термина «речь»: а) речевая деятельность, б) продукт деятельности.
7. Исследователи установили, что человек, хорошо владеющий одним иностранным языком, гораздо легче осваивает второй, чем человек, не знающий никакого иностранного языка. Как вы думаете, чем можно объяснить этот факт?

ГЛАВА 1.2. РАЗНОВИДНОСТИ НАЦИОНАЛЬНОГО ЯЗЫКА И ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ СТИЛИ РЕЧИ

ЯЗЫК И ОБЩЕСТВО

Язык как основное средство человеческого общения существует только в обществе людей. Связь языка и общества двусторонняя: нет языка вне общества и нет общества без языка. В период возникновения и развития человеческого общества язык способствовал осуществлению совместной деятельности людей, их сплочению, передаче опыта от одного поколения другому.

Таким образом, язык — это прежде всего социальное явление, поэтому он не может не испытывать влияния социальных факторов. Все изменения общественной структуры в конечном счете отражаются в языке. Любое общество неоднородно по своему составу: люди различаются по своему социальному положению, по уровню образования, по месту жительства, по возрасту, полу и т.д. Все, конечно, замечают различия, существующие в речи городских и сельских жителей, людей с высшим образованием и малограмотных людей и т.д. Но этим социальная дифференциация языка не ограничивается. Все знают, что в речи людей, имеющих одну профессию, встречаются слова, непонятные «непосвященным», — это профессиональный жаргон. А в некоторых случаях различия в языке людей зависят еще и от их пола.

Например, в языке индейцев яна (Северная Калифорния) мужчины называют какой-либо предмет одним словом, а женщины — другим. В Японии речь девушек гораздо более богата и разнообразна, чем речь юношей, потому что это является необходимым требованием к образованию девушки при подготовке ее к семейной жизни.

Наука, изучающая социальное расслоение языка, называется социалингвистикой. В рамках этой науки исследуются языковая вариативность, ее причины и роль в процессе развития языка. Социалингвисты установили, что социальный статус человека во многом зависит от того, насколько в его речи соблюдаются нормы, свойственные людям соответствующего круга.

Установлено, например, что в Англии женщины в большей степени, чем мужчины, обращают внимание на социальную значимость языковых характеристик. Это объясняется тем, что социальная позиция женщин в обществе менее стабильна, они должны заботиться о поддержании своего статуса. Статус мужчин определяется преимущест-

венно тем, что они делают, а статус женщины — тем, какое они производят впечатление.

Вывод ясен: чтобы производить хорошее впечатление, добиться успеха в делах, необходимо знать особенности функционирования языка в обществе, а также нормы, свойственные каждой разновидности языка. Данная глава познакомит читателя с основными разновидностями языка и функциональными стилями речи.

ОБЩЕНАРОДНЫЙ ЯЗЫК И ЕГО РАЗНОВИДНОСТИ

Язык данного народа, взятый в совокупности присущих ему черт, отличающих его от других языков, называется **общенародным**, или национальным, языком. Говоря о национальном языке, мы имеем в виду русский, английский, немецкий, французский и др.

Любой национальный язык не является единым по своему составу, так как им пользуются люди, различающиеся по своему социальному положению, роду занятий, уровню культуры и т.д., и, кроме того, пользуются в разных ситуациях (деловая беседа, лекция и т.д.). Эти различия находят отражение в разновидностях общенародного языка. В каждом национальном языке выделяются следующие основные разновидности: литературный язык, территориальные диалекты, просторечие, жаргоны*.

1. ЛИТЕРАТУРНЫЙ ЯЗЫК

Литературный язык — это основное средство коммуникации между людьми одной национальности. Он характеризуется двумя главными **свойствами**: обработанностью и нормированностью.

Обработанность литературного языка возникает в результате целенаправленного отбора всего лучшего, что есть в языке. Этот отбор осуществляется в процессе использования языка, в результате специальных исследований учеными-филологами, писателями, общественными деятелями.

Нормированность выражается в том, что употребление языковых средств регулируется единой общеобязательной нормой. Норма как совокупность правил словоупотребления необходима для сохранения целостности и общепонятности национального языка, для передачи информации от одного поколения к другому (подробнее см. главу 1.3). Если бы не было единой языковой нормы, то

* При написании данной главы мы использовали материалы и примеры, приведенные в кн.: Русский язык. — Ч.1. / Л.Л. Касаткин, Л.П. Крысин, М.Р. Львов, Т.Г. Терехова // Под ред. Л.Ю. Максимова. — М.: Просвещение, 1989.

в языке могли бы произойти такие изменения (например, в лексике), что люди, живущие в разных концах России, перестали бы понимать друг друга.

Основные *требования*, которым должен соответствовать литературный язык, — это его единство и общепонятность. Другие разновидности общенародного языка не отвечают указанным требованиям.

Современный русский литературный язык многофункционален, т.е. используется в различных сферах деятельности человека. В связи с этим средства литературного языка (лексика, грамматические конструкции и т.д.) функционально разграничены: одни употребляются в одних сферах, другие — в других. Использование тех или иных языковых средств зависит от типа коммуникации. Поэтому литературный язык делится на две функциональные разновидности: разговорную и книжную. В соответствии с этим выделяются разговорная речь и книжный язык.

Разговорная речь. Разговорная разновидность литературного языка, или разговорная речь, используется, как правило, в ситуациях непринужденного общения. Основные черты, свойственные разговорной речи:

- устная форма выражения;
- реализация преимущественно в виде диалога;
- неподготовленность, незапланированность, самопроизвольность;
- непосредственность контакта между коммуникантами.

Норма в разговорной речи представляет собой результат речевой традиции, определяемой уместностью употребления выражения в той или иной ситуации.

В зависимости от того, насколько четко, тщательно произносятся слова, в устной разговорной речи различают три стиля произношения: полный, нейтральный, разговорный.

Полный стиль характеризуется отчетливой артикуляцией, тщательным произнесением всех звуков, неторопливым темпом. Образцы этого стиля можно услышать, главным образом, в публичных выступлениях опытных ораторов, в речи профессиональных дикторов радио и телевидения.

Нейтральный стиль характеризуется достаточно отчетливой артикуляцией, но одновременно и некоторой редукцией звуков (т.е. «проглатыванием», сокращением). Темп речи — более быстрый, средний. Деловые беседы, переговоры и т.п. ситуации делового общения, как правило, ведутся в нейтральном стиле.

Разговорный стиль — это способ произнесения, свойственный ситуациям общения в быту, в непринужденной обстановке. Этому стилю присущи нечеткая артикуляция, «проглатывание» звуков и слогов, быстрый темп.

Различия между стилями можно продемонстрировать на примере слова «шестьдесят»: [шестьдесят] — полный стиль; [шиисят] — нейтральный; [шсят] — разговорный.

Книжный язык — вторая функциональная разновидность литературного языка. Его основные черты — письменная форма выражения и реализация преимущественно в виде монолога. Именно из-за письменной формы выражения эта функциональная разновидность и получила название «книжный язык», т.е. язык, используемый в книгах.

Главное свойство книжного языка — свойство сохранять текст и тем самым служить средством связи между поколениями. Все виды не прямой коммуникации осуществляются с помощью книжного языка. В нем есть все средства, необходимые для разнообразных целей коммуникации, для выражения абстрактных понятий и отношений. Функции книжного языка многочисленны и с развитием общества все более усложняются.

Поскольку книжный язык обслуживает разные сферы жизни общества, он подразделяется на *функциональные стили* — разновидности книжного языка, которые свойственны определенной сфере человеческой деятельности и обладают определенным своеобразием в использовании языковых средств.

Каждый функциональный стиль реализуется в речевых *жанрах* — конкретных видах текстов, обладающих специфическими чертами. Посредством этих черт жанры отличаются друг от друга, но они обладают и общностью, которая обусловлена тем, что определенные группы жанров относятся к одному и тому же функциональному стилю (например, в официально-деловом стиле выделяются жанры делового письма, заявления, инструкции и т.д.).

В книжном языке существует три основных функциональных стиля: научный, официально-деловой, публицистический.

Научный стиль характеризуется отвлеченностью, строгой логикой изложения, избытком специальных терминов, определенными особенностями синтаксиса. В нем используется преимущественно книжная, специальная, а также стилистически нейтральная лексика. В научном стиле выделяют следующие жанры: статья, монография, диссертация, учебник, рецензия, обзор, аннотация и др.

Официально-деловой стиль отличается точностью формулировок, безличностью и сухостью изложения, высокой стандартностью, большим количеством устойчивых оборотов, клише (например, *вменить в обязанность, ввиду отсутствия, принять меры* и т.д.). В этом стиле существует большое количество жанров: закон, резолюция, нота, договор, инструкция, объявление, жалоба и др.

Публицистический стиль характерен прежде всего для средств массовой информации. Его специфичность состоит в сочетании двух функций языка — информационной и агитационной (с целью воздействия на читателя или слушателя). Он характеризуется использованием экспрессивно-оценочной лексики (наряду с нейтральной и общефункциональной), а также фразеологии. Выделяют следующие жанры публицистического стиля: передовая статья, доклад, очерк, репортаж, фельетон и др.

Наряду с перечисленными стилями в общенародном языке существует еще **язык художественной литературы**. Иногда его относят к четвертому функциональному стилю книжного языка или ошибочно называют литературным языком. Однако для художественной речи характерна возможность использования всех языковых средств — не только слов и выражений литературного языка, но и элементов просторечия, жаргонов, территориальных диалектов. Автор художественного текста использует эти средства для выражения идеи произведения, придания тексту экспрессивности, отражения местного колорита и т.п.

2. ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ ДИАЛЕКТЫ

Диалект — это разновидность общенародного языка, употребляемая в качестве средства общения с людьми, связанными тесной территориальной общностью.

В общенародном русском языке выделяются три группы территориальных диалектов: севернорусские, южнорусские и среднерусские. Они отличаются от литературного языка и друг от друга рядом особенностей в фонетике, грамматике и лексике.

Севернорусские диалекты распространены к северу от Москвы, на территории Ярославской, Костромской, Вологодской, Архангельской, Новгородской и некоторых других областей. Им присущи следующие особенности:

- *оканье* — произношение звука [o] в безударном положении (в предударных слогах), там, где в литературном языке произносится звук [a].

Например, [водá] вместо [вадá], [молоко́] вместо [мълакó] и т.п.;

- *цоканье* — неразличение звуков [ц] и [ч]: произносят [цасы] вместо *часы*, [курича] вместо *курица* и т.п.;
- стяжение гласных при произношении личных окончаний глаголов: [знааш], [знаш] вместо *знаешь*, [понимат] вместо *понимает* и т.п.;
- совпадение формы творительного падежа множественного числа существительных с формой дательного падежа: «*пошли за грибам да за ягодам*» вместо «*пошли за грибами да за ягодами*» и т.п.

Южнорусские диалекты распространены к югу от Москвы, на территориях Калужской, Тульской, Орловской, Тамбовской, Воронежской и некоторых других областей. Им присущи следующие особенности:

- *аканье* — неразличение звуков [o] и [a] в неударных слогах: [вадá], [карóва] (такое произношение характерно для литературного языка);
- *яканье* — произношение звука [ä] после мягкого согласного на месте букв **Я** и **Е** в неударных (предударных) слогах: [нäсу] вместо *несу*, [бäда] вместо *беда* и т.д.;
- особое произношение звука [ɛ]: он произносится как шелевой звук [ɣ] (так в литературном языке произносится слово *господи*);
- произношение звука [m] как мягкого [m'] в глагольных формах: [идет'] вместо *идет*, [поют'] вместо *поют* и т.д.;
- произношение согласного [к] как мягкого в словах типа *бочка*, *Танька* и др.: [бочк`a], [тан`к`a].

Среднерусские диалекты занимают промежуточное положение между северно- и южнорусскими. Они используются между районами распространения северных и южных диалектов. Им присущи и севернорусские, и южнорусские диалектные особенности: звук [ɛ] взрывной, звук [m] твердый, как в севернорусских диалектах; «аканье», как в южнорусских диалектах.

Отличительные особенности среднерусских диалектов:

- *иканье* — произношение звука [и] на месте букв **Я** и **Е** в предударном слоге: [пит`ух] вместо *петух*, [пит`ак] вместо *пятак* и т.п.;
- произношение звука [ш] долгого мягкого на месте буквы **Щ** или сочетаний **СЩ**, **СЧ** (например, в словах *щука*, *счастье*, *расщелина* и др.).

- произношение звука [ж] долгого мягкого на месте сочетаний **ЖЖ, ЗЖ** (например, в словах *жуужжать, брызжет* и др.).

Необходимо отметить, что основные черты русского литературного произношения (см. главу 1.3) сложились именно на базе фонетики среднерусских говоров.

Названные территориальные диалекты имеют и свои лексические особенности — например, приспособление, которым берут сковородку, в одних местах называют «сковородником», в других — «чепельником», в третьих — «чепелой», «цаплей» или «печником». Человеку, не владеющему диалектной лексикой, иногда бывает очень трудно понять истинное значение слов. Приведем короткий отрывок из книги «Вятская элегия» П.Л. Яковлева, писателя, друга А.С. Пушкина, который записал разговор двух крестьян*:

«Штее у тея?» — «Шоры!» — «Лонские?» — «Лонские лониста запроданы». — «А есть ли у тебе селюшки?» — «Нет, парень, всех запродал», — «Да ште у тея талы-то покраснели?» — «Да ште! После комухи, знашь!» — «Ну прости, родимой: пойти купить мелу!»

А вот «перевод» этого диалога на литературный язык:

«Что это у тебя?» — «Индейки!» — «Прошлогодние?» — «Прошлогодние в прошлом году проданы». — «А есть ли у тебя цыплята?» — «Нет, всех продал». — «Да что у тебя глаза-то покраснели?» — «Да что! После лихорадки, знаешь!» — «Ну прощай, дорогой: пойти купить дрожжей!»

В наши дни диалекты разрушаются под напором литературного языка, который с помощью средств массовой информации проникает в самые отдаленные районы. Однако отдельные диалектные особенности (прежде всего фонетические) у человека, носителя того или иного диалекта, сохраняются в течение всей его жизни и могут быть устранены только в результате целенаправленных занятий.

ПРОСТОРЕЧИЕ

Просторечие — еще одна разновидность общенародного русского языка. В отличие от местных диалектов, которые территориально ограничены, просторечие не имеет прикрепленности к какому-то определенному месту — это речь городского малообразованного населения, не владеющего нормами литературного языка.

Просторечие сложилось в результате смешения разноречий в условиях города, куда издавна переселялись люди из

* Цит. из кн.: Львова С.И. Язык в речевом общении. — М., 1991. — С. 38.

различных сельских районов России. Основная черта просторечия — *анормативность*, т.е. отсутствие в речи норм литературного языка: здесь возможно все, что существует в системе языка, но без какого бы то ни было нормативно обусловленного отбора.

Современное русское просторечие имеет следующие характерные черты.

В области произношения:

1) смягчение согласных перед мягкими гласными: *коньфеты*, *кирпич* и т.д.;

2) твердое произношение [р] в словах: *капрызный*, *принцесса* и т.п.;

3) вставка звука между гласными: *радиво*, *какаво*;

4) вставка гласного между согласными: *жизинь*, *рубель*;

5) уподобление согласных друг другу: *боисся* (вместо *боишься*);

6) расподобление согласных: *дилектор* (вместо *директор*), *колицор* (вместо *коридор*), *транвай* (вместо *трамвай*).

В области морфологии:

1) выравнивание согласных в основе слова при спряжении: *хочу* — *хочут*, *пеку* — *пекушь* и т.д.;

2) смешение родов существительных: *съем всю повидлу*; *какой яблоч кислый!* и т.д.;

3) смешение падежных форм одного слова: *у сестре*, *у маме*;

4) окончание *-ов* в родительном падеже множественного числа: *много делов*, *нет местов*, *пришел от соседев*;

5) склонение несклоняемых существительных: *без пальта*, *кина не будет*.

В области синтаксиса:

1) полная форма прилагательного или причастия в составе именного сказуемого: *я не согласная*; *ты мне не нужный*; *обед уже сготовленный*;

2) употребление деепричастий на *-мши* в функции сказуемого: *он выпимши*; *я не спамши*;

3) употребление дательного падежа вместо родительного с предлогом: *мне живот болит*;

4) несклоняемость числительных: *время — без десять три*;

5) несклоняемость существительных: *сколько время? время нету* (вместо *времени*).

В области лексики:

1) использование слов, обозначающих степень родства при обращении к незнакомым людям: *папаша*, *браток*, *дочка*, *сестренка*, а также слов *мужчина*, *женщина*;

2) употребление существительных с уменьшительными суффиксами: *вам чайку? височки побрить?*;

3) замена некоторых слов, которые ложно понимаются как грубые: *отдыхать* (вместо *спать*), *выразиться* (вместо *ругаться*), *кушать* (вместо *есть*);

4) использование эмоциональной лексики в «размытом» значении: *наяривать, шпарить, откалывать, чесать* (*дождь шпарит; он шпарит на гитаре; она по-английски здорово шпарит*).

ЖАРГОНЫ

Жаргон (или аргó) — это речь людей, составляющих обособленные группы, или людей, которых объединяет общая профессия. Жаргоны не представляют собой целостной системы. Грамматика в них та же, что и в общенациональном языке. Специфика жаргонов заключается в их лексике. Многие слова в них имеют особое значение и иногда по форме отличаются от общеупотребительных.

Профессиональные жаргоны используются людьми одной профессии, главным образом при общении на производственные темы. В жаргоне летчиков низ фюзеляжа самолета называется *брюхом*, фигуры высшего пилотажа — *бочкой, горкой, петлей*; в речевом обиходе медиков слова *зеленка, касторка, уколы* являются жаргонными.

Социальный жаргон — это речь какой-либо социально обособленной группы людей. Часто возникновение социального жаргона диктуется потребностями функционирования и жизнеобеспечения какой-либо социальной группы людей.

Примером может служить существовавшее в дореволюционной России аргó офеней — бродячих торговцев мелким товаром, коробейников. Случалось, что на коробейников нападали, отбирали у них деньги и товар, поэтому они вынуждены были скрывать свои намерения и действия от посторонних. Помогал им в этом специально выработанный «язык», непонятный окружающим.

Некоторые элементы нищенского, воровского и офенского жаргонов сохранились и в наше время, а кое-какие слова перешли в общеупотребительные, потеряв жаргонную окраску и претерпев семантические изменения: *двурушник* (у нищих так назывался тот, кто собирал милостыню двумя руками), *липа* (фальшивка), *жулик, шустрый* и др.

В современном русском языке нет таких жаргонов, которые создавались бы со специальной целью зашифровать способ общения. Сейчас распространены такие групповые жаргоны, которые отра-

жают специфические объединения людей по интересам (болельщики, автолюбители, коллекционеры и т.д.). Во многих языках существуют молодежные жаргоны — школьные и студенческие, для которых характерно переименование формы и смысла слова с целью создания выразительных, эмоционально окрашенных средств (*предки, шпора, хвост, клево*).

Иногда при характеристике речи представителей различных социальных слоев используют термины *сленг, пиджин, койне*.

Сленг — это совокупность жаргонных слов, которые составляют слой разговорной лексики, отражающей грубовато-фамильярное, иногда — юмористическое отношение к предмету речи. Это категория довольно неопределенная. Некоторые исследователи отождествляют сленг с просторечием, другие — с жаргонами.

Пиджин — это структурно-функциональный тип языка, не имеющий коллектива исконных носителей и развившийся путем упрощения структуры языка-источника. Пиджин-язык широко распространен в бывших колониях: в Юго-Восточной Азии (Индия, Бангладеш) говорят на пиджин-английском языке, т.е. «испорченном» английском, произношение в котором иногда лишь отдаленно напоминает нормативное (само слово «пиджин» происходит от испорченного в произношении слова *business*), а некоторые английские слова имеют специфическое значение.

В странах Африки население, общаясь с иностранцами, говорит на пиджин-французском, пиджин-португальском и др.

Койне — это функциональный тип языка, используемый в качестве основного средства повседневного общения и употребляющийся в различных коммуникативных сферах (при условии регулярных социальных контактов между носителями разных диалектов и языков). Слово «койне» греческого происхождения и в переводе означает «общий». *Койне* — это любое средство общения (устного), обеспечивающее коммуникативную связанность некоторого региона как средство межнационального общения.

Считается, что средневековая латынь представляет собой письменное койне как язык науки, связывающий ученых разных поколений и национальностей.

ЛЕКСИКА

Лексика — это совокупность слов данного языка, его словарный состав. Поскольку национальный язык имеет несколько разновидностей, лексика также неоднородна по своему составу — в ней выделяются три слоя:

- **стилистически нейтральные слова**, которые употребляются во всех разновидностях языка и при всех типах коммуникации;
- **стилистически окрашенные слова**, которые употребляются в какой-либо разновидности языка или функциональном стиле речи;
- **эмоционально окрашенные (экспрессивно-оценочные) слова**, которые выражают эмоции говорящего, его отношение к предмету речи.

В соответствии с этим в словарях русского языка почти для каждого слова приводятся *словарные пометы*, указывающие, к какому слою лексики оно относится: умереть (*нейтр.*) — помереть (*разгов.*) — скончаться (*книжн.*) — загнуться (*жарг.*). Существуют и другие словарные пометы, например:

«*высокое*» — вверять, вещей, грядущий, дерзание, доблесть, завет, злодеяние, кара, клич;

«*просторечно*» — барахло, бесстыжий, бросовый, втемяшиться, галдеть, гаркать, давешний, елозить, зажилить, зариться, кокнуть;

«*диалектизм*» — стежка, большак, вечерять, колдобина, лог, майдан, околица, зады;

«*профессионализм*» — скальпель, алиби, кортик.

Частота употребления слов в речи бывает разной. С этой точки зрения в языке различают активную и пассивную лексику.

Активная лексика широко употребляется в речи, пассивная — включает слова, которые не являются общеупотребительными в силу разных причин (узкоспециальные термины, устаревшие слова). Среди устаревших слов принято различать историзмы и архаизмы. **Историзмы** — это слова, вышедшие из употребления в связи с исчезновением обозначаемых ими понятий, например бердыш (топор с лезвием в виде полумесяца), братина (ковш для питья), городничий, дворня и т.п. **Архаизмы** — это устаревшие слова, вышедшие из активного употребления, вместо них в современном русском языке употребляются другие слова, например око (глаз), вотще (напрасно), вящий (большой) и т.п.

Новые слова, появляющиеся в языке, или **неологизмы**, сначала входят в пассивную лексику, однако, как правило, очень быстро переходят в состав активной лексики в связи с частотностью обозначаемого ими явления или частотностью употребления.

Например, слово *лавсан*, возникшее в 60-х гг. XX в., широко употребляется и в настоящее время. Примеры неологизмов, появившихся в последнее время: *пересортица, судьбоносный, эсэговский, совковый* и т.д.

Слова, входящие в состав лексики современного русского языка, различны по своему происхождению. Внутри каждого из слоев лексики они различаются между собой с точки зрения происхождения и времени появления в языке.

В качестве примера можно привести следующие привычные для всех слова, входящие в слов нейтральной лексики*: *школа* — заимствовано в XIV в. из латинского языка, в свою очередь заимствовавшего это слово из греческого языка; *тетрадь* — заимствовано в XI в. из греческого языка, буквально означает «четвертая часть листа»; *урок* — древнерусское слово; *учитель* — общеславянское; *бумага* — заимствовано в XV в. из итальянского языка; *портфель* — недавнее заимствование из французского; *карандаш* — заимствование из тюркских языков; *книга* — общеславянское слово.

Состав лексики русского языка непрерывно менялся на протяжении времени. Одни слова забывались, другие меняли свое значение, некоторые дошли до нашего времени без изменений. В различные исторические эпохи в связи с бурным развитием контактов с другими нациями в русском языке появилось много иностранных слов, которые называют *иноязычными*, или заимствованными. Процесс заимствования слов продолжается до настоящего времени. Большинство появившихся слов связано с возникновением новых понятий, предметов, явлений (радио, телефон, телевизор и т.д.). В целом заимствование иноязычной лексики способствует обогащению синонимической системы русского языка, формированию международной терминологии, т.е. служит развитию лексического состава. Так, значительную часть заимствованной лексики составляют так называемые *интернационализмы*, т.е. слова, представленные в различных, причем не ближайше родственных языках (ассоциация, бюрократия, гуманный, демонстрация, индустрия, коммунизм, мораль, паника, профессия и др.). Специфика интернационализмов состоит в том, что у них как бы «нет родины», т.е. трудно указать язык, из которого они непосредственно заимствованы. Однако все они, как правило, восходят к латинским словам и поэтому часто употребляются в качестве терминов.

Другой тип иноязычных слов — *экзотизмы*, т.е. иноязычные по происхождению наименования вещей и понятий, свойственных жизни и культуре того или иного народа. Обычно это названия обрядов, обычаев, предметов быта, домашней утвари, одежды, де-

* Цит. по кн.: Шмелев Д.Н. Современный русский язык. Лексика. — М., 1977.

нежных единиц: крузейро — денежная единица Бразилии, кеб — одноконный экипаж в Англии и др.

Большинство иноязычных слов употребляется преимущественно в книжном языке, в научной и технической литературе. В бытовой речи употребление иностранных слов часто не является необходимостью, особенно если имеются близкие по смыслу русские слова.

Например, вместо *лимитировать* почти всегда более уместным является глагол *ограничивать*, вместо *коррективы* — *поправки*, вместо *дефицит времени* — *нехватка, недостаток времени* и т.п.

Иноязычные слова, которые используются вместо обиходных русских слов в тех случаях, когда их использование не соответствует ситуации общения, называются *варваризмами*: *анонс* (вместо *объявление*), *шоу* (вместо *представление*), *презент* (вместо *подарок*), *тинейджер* (вместо *подросток*) и т.п.

Конечно, не следует избегать иноязычных слов только потому, что они иностранные. Многие из них более точно и ярко отражают суть обозначаемого предмета или явления. Еще Л.Н. Толстой писал, что незачем говорить «самоподымальщик» вместо *лифт* или «дальнеговориельня» вместо *телефон*, но там, где русское слово оказывается более точным, надо его находить.

Активное внедрение варваризмов в русский язык началось в конце XVIII — начале XIX в. Прочно вошли в нашу речь такие заимствованные из французского языка слова, как *тет-а-тет*, *авантажный*, *моветон*. Новый толчок этот процесс получил в начале XX в. в поэзии футуристов. Была даже написана пародия на стихи И. Северянина — «перевод» известных строк А.С. Пушкина («Зима! Крестьянин, торжествуя, на дровнях обновляет путь») на язык эгофутуристов: «Зима! Пейзанин, экстазуя, ренувелирует шоссе».

Часто иностранные слова употребляют не к месту и невпопад. Это связано с непониманием или искажением их смысла. Такие случаи, с одной стороны, мешают правильному пониманию смысла, а с другой — могут вызвать негативную оценку интеллектуального и культурного уровня говорящего, явиться основой для насмешек.

Например, сейчас в рекламных объявлениях можно прочесть об «элитных курортах» или «элитной одежде», в то время как слово *элитный* может сочетаться только со словами, обозначающими породы животных или виды растений. В значении же «высшего качества» следует использовать прилагательное *элитарный*.

В приложении к данному учебнику приведен краткий словарь иностранных слов с их толкованиями и примерами употребления. Мы надеемся, что он поможет читателям избежать подобных недоразумений.

Общий культурный уровень человека характеризуется, в частности, тем, насколько хорошо он владеет лексикой, т.е. чувствует тонкие оттенки значения слова, знает его принадлежность к тому или иному стилю речи, а также его стилистические синонимы. **Стилистическими синонимами** мы называем слова, одинаковые или близкие по значению, но различающиеся сферой употребления, т.е. принадлежностью к определенному функциональному стилю речи или разновидности языка.

Несколько стилистических синонимов образуют *стилистический ряд*, основу которого составляет стилистически нейтральное слово. В этот ряд могут входить слова, принадлежащие к различным слоям лексики и привносящие дополнительные смысловые оттенки в основное значение слова.

В качестве примера приведем стилистический ряд, образованный от стилистически нейтрального слова **дом**: здание (*книжное*) — строение (*специальное*) — хата (*диалектное*) — изба (*просторечное*) — хаза (*жаргонное*) — вигвам (*экзотизм*) — хауз (*варваризм*) — домик (*ласкательное*) — домишко (*пренебрежительное*) — домище (*неодобрительное*) — хибара (*презрительное*).

Тем, кто хочет усовершенствовать свои знания русского языка и развить чувство стиля, мы рекомендуем выполнять упражнения по подбору стилистических синонимов к различным словам. Это облегчит задачу в выборе слов в различных ситуациях речевого общения и поможет достичь коммуникативной цели.

Часто в качестве синонимов могут выступать сочетания нескольких слов, которые придают речи образность и выразительность и имеют также различную стилистическую окраску. О них пойдет речь далее.

ФРАЗЕОЛОГИЯ

Фразеология — это совокупность устойчивых идиоматических выражений, или фразеологизмов. **Фразеологизм** — это семантически несвободное сочетание слов, которое воспроизводится в речи как нечто единое с точки зрения смыслового содержания и лексико-грамматического состава: *птица высокого полета* — «знаменитость», *кровь с молоком* — «цветущий», *сломя голову* — «быстро» и т.д.

Фразеологизмы широко используются как в устной, так и в письменной речи. Большая их часть стилистически окрашена и может быть отнесена к двум основным группам: книжные и просторечно-разговорные.

К книжному стилю принадлежат фразеологизмы типа *глас вопиющего в пустыне* (напрасный призыв), *повергнуть в прах* (уничтожить до основания), *притча во языцах* (предмет всеобщих разговоров), *ящик Пандоры* (источник несчастий, бедствий) и др.

Разговорные фразеологизмы употребляются в обиходной речи, а также в художественной литературе и в публицистике для усиления выразительности: *без царя в голове* (недалекий, глупый), *при царе Горохе* (очень давно), *семь пятниц на неделе* (о том, как часто и легко кто-то может менять свои решения), *лезть в бутылку* (раздражаться по пустякам) и т.д.

Стилистически нейтральных фразеологизмов немного, они в основном представляют собой составные наименования: *железная дорога*, *точка зрения*, *поднять уровень*, *раздвигать рамки*, *восходящая звезда*, *заговор молчания* и др.

Для того чтобы определить стилистическую принадлежность фразеологизма или слова, советуем пользоваться толковыми словарями русского языка. В этих словарях используется система помет, т.е. специализированных знаков, с помощью которых даются разнообразные сведения о слове. Особенно важны стилистические пометы, которые указывают, для каких стилей современного русского языка слово наиболее характерно, какую эмоциональную окраску оно имеет.

Наиболее известен «Словарь русского языка» С.И. Ожегова, который содержит около 57 тыс. слов. Он выдержал уже много изданий, а с 1972 г. выходит под редакцией Н.Ю. Шведовой.

Более объемные словари — «Словарь современного русского литературного языка» в 17 томах (более 120 тыс. слов) и «Словарь русского языка» в 4 томах (более 82 тыс. слов) — переиздавались реже, но их можно найти в библиотеках.

* * *

Национальный язык неоднороден по своему составу. Существуют заметные различия в речи представителей разных слоев общества, кроме того, в разных ситуациях общения используются разные языковые средства. Речь человека может многое «рассказать» о нем самом. Для того чтобы произвести хорошее впечатление, добиться успеха в деле, необходимо, во-первых, знать нормы литературного языка (произносительные, грамматические), а во-

вторых, использовать языковые средства в зависимости от ситуации и цели общения (знать стилистические градации языковых единиц). Указанные требования составляют основы культуры речи.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

- 1. Определите, в каком стиле были произнесены следующие слова:**
десь, здесь, здесья;
грит, говорит, гаварит;
сичас, щас, сейчас;
баушка, башка, бабушка;
чек, человек, члавек.
Найдите в примерах диалектные и просторечные черты.
- 2. Приведите тексты-образцы разных функциональных стилей современного русского литературного языка. Укажите характерные особенности каждого стиля.**
- 3. От каких слов и почему произошли приведенные ниже диалектизмы?**
Гудок (костер), горчица (красный перец), угадать (узнать кого-то в лицо), заказ (лес), седунка (кураца).
- 4. Определите, в каких функциональных стилях литературного языка употребляется каждый из членов приведенных синонимических рядов. Дополните ряды, если это возможно. Найдите в каждом ряду стилистически нейтральное слово.**
 - 1) вспылить — вскипеть — вспыхнуть — взорваться;
 - 2) вниз — книзу — долу;
 - 3) весенний — вешний;
 - 4) вещь — штука;
 - 5) героизм — геройство — доблесть;
 - 6) лицо — физиономия — лик;
 - 7) мир — вселенная — мироздание — космос — макрокосм;
 - 8) неизвестный — безвестный;
 - 9) неподвижный — недвижимый — недвижимый;
 - 10) неувыдаемый — неувыдающий — немеркнувший;
 - 11) руководитель — гегемон — глава;
 - 12) несравнимый — несравненный — бесподобный.
- 5. Подберите стилистические синонимы к следующим словам:**
глаза, борьба, убийца, работать, сумасшедший.
- 6. Оцените оправданность использования иноязычных слов в следующих предложениях. Замените эти слова соответствующими синонимами.**
 1. Среди собравшихся превалировали представитель молодежи.
 2. Профсоюзы делают сильный акцент на культурную работу.
 3. Девушка конфиденциально призналась подругам, что переменяла имя Катя на Кармен, потому что последнее импонирует ее внешности.

4. Общее внимание привлекал новый анонс, вывешенный на входной двери учреждения.
5. На последних состязаниях заводская футбольная команда потерпела полное фиаско.
6. Нельзя negliжировать своими обязанностями.
7. Идентичное решение было принято учащимися параллельного класса.
8. Новый сезон открывает большие возможности для дальнейшей эволюции отдельных видов спорта.
9. Строительство средней школы, начатое весной, форсируется ускоренными темпами.
10. Оратор говорил весьма напыщенно, что произвело на аудиторию негативный эффект.

ГЛАВА 1.3. РЕЧЕВАЯ НОРМА И КУЛЬТУРА РЕЧИ

РЕЧЕВАЯ НОРМА

Речевая норма — это совокупность наиболее устойчивых традиционных реализаций языковой системы, отобранных и закреплённых в процессе общественной коммуникации. Норма формируется на основе языка определенной области или города.

Например, нормы произношения современного русского литературного языка сформировались на основе среднерусских диалектов и речи жителей Москвы.

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 норм 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 — это 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 понимать друг друга.

Языковые нормы изменяются под влиянием различных факторов и прежде всего — под влиянием изменений, происходящих в обществе: до революции на конце слов, оканчивающихся на со-

гласный, 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 *прйти*. 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*. Произношения 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, если в бытовой ситуации человек будет пользоваться книжным языком, то окружающие могут подумать, что он либо нерусский, либо имеет социально-психологические отклонения (например, одержим манией бюрократического величия или ученой отрешенности от повседневности), либо находится в состоянии скрытой нервной напряженности. Так, 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 с которым формы должны соответствовать условиям и целям общения. Целесообразность определяется сознанием говорящих и пишущих людей, субъективно оценивающих объективную необходимость коммуникативных качеств хорошей речи. Если норма одинакова для всех членов языкового коллекти-

ва, то целесообразность зависит от функционального стиля речи, социальных различий, от коммуникативных задач и целей.

Знание речевых норм и соблюдение принципа коммуникативной целесообразности является основой культуры речи человека.

КУЛЬТУРА РЕЧИ

Культура речи человека играет важную роль в процессе речевой коммуникации, одной из задач которой является желание произвести хорошее впечатление на собеседника, т.е. позитивная самопрезентация. На основании того, как человек говорит, можно сделать вывод об уровне его духовного и интеллектуального развития, о его внутренней культуре.

В обиходном значении культуру речи понимают часто как «красивую» речь, содержащую изысканные слова и выражения, — иногда можно услышать: «*Она так культурно отвечает*» или «*Он выражается некультурно*». Однако это понятие более объемно и содержательно.

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»*. Другими словами, культура речи — это умение правильно говорить и писать, а также умение употреблять слова и выражения в соответствии с целями и ситуацией общения. Таким образом, выделяется два главных показателя, или критерия, культуры речи — правильность и коммуникативная целесообразность. Но этими критериями культура речи не ограничивается. Другими критериями культуры речи, определенными еще с древнейших времен, являются точность, логичность, ясность и доступность, чистота, выразительность, разнообразие, эстетичность, уместность. Рассмотрим критерии культуры речи более подробно.

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.

* Лингвистический энциклопедический словарь. — М., 1990. — С. 247.

2. Коммуникативная целесообразность

Понятие коммуникативной целесообразности высказывания уже упоминалось в данном разделе. 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 (высказывания типа «*Кто-кто кое-где у нас порой...*» и т.п.), смешение близких по звучанию, но разных по значению слов, которые называются *паронимами* (*осудит-обсудит, представит-предоставит* и т.п.).

4. Логичность изложения

Высказывание должно отражать логику действительности, логику мысли и характеризоваться логикой речевого выражения. Логичность мысли (или содержания высказывания) означает верность отражения фактов действительности и их связей (причина — следствие, сходство — различие и т.д.), обоснованность выдвигаемой гипотезы, наличие аргументов за и против, сведение аргументов к выводу, доказывающему или отвергающему 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*». Нарушения 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*».

Доступность (или доходчивость) изложения — это способность данной формы речи быть понятной адресату, заинтересовать его. Доходчивость предполагает ясность, но не все, изложенное ясно, бывает доступно для понимания каждого человека.

Например, прочитанная ясным языком лекция по ядерной физике может быть доступной в основном для специалистов.

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 или 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*».

* * *

Речевая норма как совокупность наиболее устойчивых традиционных реализаций языковой системы складывается на протяжении длительного времени в процессе функционирования и развития языка под влиянием изменений социальной структуры. Поэтому овладение речевыми нормами представляет собой дли-

тельный процесс усвоения принципов использования языковых единиц в зависимости от типов коммуникации. Самое важное в этом процессе — осознание необходимости соблюдения норм речи для достижения целей коммуникации.

Овладение навыками основных видов речевой деятельности (чтения, слушания, письма, говорения) предполагает усвоение норм, обеспечивающих культуру речевой деятельности и способствующих повышению эффективности речевого общения.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

- 1. Расставьте ударения 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, прибыть, километр, весела, принятый, облегчить, индустрия, мусоропровод, досыта, определена, определим, договор, досуг, добела, щавель, звонит, ходатайство, насмерть, дала, завидно, предмет, диалог, каталог, 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 «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 молоджавостью.

- 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 общезыковыми нормами.
4. Хотя в романе Базаров и одинок, в жизни количество его единомышленников прогрессирует.
5. Иллюстрации хорошо имитируют главные эпизоды повестей.

- 4. В приведенном отрывке найдите диалектизмы. Какова их стилистическая роль?**

У Агафона по изрубленному оспую лицу пошли бледные матежины, он тоже повысил голос.

— Я на конюшне или в воловне ночевать вам не обязан! Нечего на меня шуметь. А коли вы уж даже чересчур храбры — подите верните быков!...

Завидя на противоположном скате балки пасшихся быков, Любишкин разделил свой немногочисленный отряд надвое:

— Агафон, бери троих и шибкой рысью через балку заходи с правого фланга, а я обойду их слева.

(М.А.Шолохов)

5. Найдите в предложениях просторечные слова, замените их подходящими по стилю синонимами.

1. К счастью для Чичикова, на подмогу ему пришел капитан-исправник.
2. Вперед я хочу кратко остановиться на сюжете повести.
3. Простакова всячески страшит Софью.
4. В брошюре содержались дельные советы о том, как надлежит обращаться с прибором.
5. Электричка до Пушкина отправлением 12 часов 10 минут отменяется.
6. Трудно понять, почему ученый допустил такую промашку.

6. 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 мирке 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.
7. Шарпову, рискуя жизнью, удалось заманить банду в ловушку.

Раздел 2

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ РЕЧЕВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ГЛАВА 2.1. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ ЧТЕНИЯ

Читать умеет сейчас практически любой человек, начиная со школьного (а зачастую и с дошкольного) возраста. Но навыки чтения, безусловно, различны у разных людей. Критерием прежде всего является уровень образования человека. Выпускники школ, как правило, читают достаточно быстро, но часто малоэффективно, быстро забывая содержание прочитанного. В то же время в процессе коммуникации (как процессе обмена информацией) умение быстро и рационально читать является одним из необходимых условий эффективности. Навыки чтения необходимо развивать любому человеку, поскольку это поможет перерабатывать большее количество информации и экономит время. Для этого следует вначале ознакомиться с сутью процесса чтения и овладеть основными приемами техники 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. Рассмотрим содержание этих этапов более подробно.

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 др.

ПОКАЗАТЕЛИ УРОВНЯ РАЗВИТИЯ НАВЫКОВ ЧТЕНИЯ

Основными показателями уровня владения навыками чтения являются общий уровень чтения и скорость чтения.

Для оценки *собственного общего уровня чтения* предлагаем следующий тест*.

Тест «КАК ВЫ ЧИТАЕТЕ»

Ответьте на вопросы теста, оценивая свои ответы соответствующим числом баллов:

- 1. Всегда ли вы, начиная чтение, имеете четкую цель и мотив?**

Всегда четкую	10 баллов
Как правило, четкую	8
Иногда четкую	6
Всегда приблизительную	4
Цели не имею	2
- 2. Удастся ли вам сосредоточиться на тексте?**

Не удастся	2
Удастся всегда, когда материал интересный	4
Иногда удастся	6
В основном удастся	8
Всегда удастся	10
- 3. Как вы понимаете структуру читаемого материала?**

На структуру не обращаю внимания	2
Плохо понимаю структуру текста	4
Представляю структуру только после прочтения	6

* См.: Степанищев А.Т. Читать можно быстрее. — М.: Московский рабочий, 1988. — С. 10–12.

Хорошо понимаю структуру отдельных разделов	8
Всегда и быстро улавливаю структуру текста	10
4. Как вы усваиваете смысл прочитанного?	
Сразу усваиваю смысл большого отрезка текста	10
Усваиваю смысл отдельных абзацев	8
Понимаю смысл отдельных предложений	6
Понимаю смысл частей предложения	4
Усваиваю смысл текста по отдельным словам	2
5. Возвращаетесь ли вы взглядом к уже прочитанному тексту?	
Возвращаюсь очень часто	2
Возвращаюсь часто из-за непонимания слов	4
Возвращаюсь, когда не понимаю смысл текста	6
Возвращаюсь редко к наиболее трудным местам	8
Никогда не возвращаюсь	10
6. Меняете ли вы скорость чтения при изучении одной статьи?	
Всегда читаю медленно	2
Скорость иногда меняю	4
Скорость определяю перед началом чтения	6
Как правило, меняю скорость	8
Всегда меняю	10
7. Водите ли вы по строке пальцем либо карандашом или следите за текстом движением головы?	
Голова и руки всегда без движения	10
Иногда двигаю головой	8
При чтении важных мест вожу пальцем по тексту	6
Часто вожу пальцем или карандашом по тексту	4
Всегда вожу пальцем или карандашом	2
8. Как двигаются ваши глаза при чтении?	
Вертикально по середине страницы	10
По середине страницы с небольшими отклонениями	8
Зигзагообразно от строчки к строчке	6
С остановками на каждой строке	4
С остановками на каждом слове	2
9. Проговариваете ли вы вслух или про себя то, что читаете?	
Всегда проговариваю про себя	2
В основном проговариваю	4
Иногда проговариваю текст про себя	6
Затрудняюсь ответить	8
Всегда читаю молча и думаю, что не проговариваю	10
10. Возникают ли у вас образные представления того, о чем читаете?	
Никогда не возникают	2

Возникают очень редко	4
Возникают иногда	6
Как правило, возникают	8
Возникают всегда	10

Если вы набрали *меньше 50 баллов*, то уровень вашего чтения низкий; *от 50 до 80* — вы эрудированны, но не обучены технике чтения; *от 80 до 100 баллов* — профессиональный уровень чтения.

Скорость чтения — это показатель, который не только характеризует количество слов, прочитанных в минуту, но и учитывает качество усвоения прочитанного. Скорость чтения определяется по следующей формуле:

$$V = (q / t) K,$$

где q — объем текста в словах; t — время чтения в минутах; K — коэффициент понимания (усвоения прочитанного), определяемый следующим соотношением:

$$K = N / M,$$

где N — количество правильных ответов по содержанию прочитанного; M — общее количество вопросов по содержанию прочитанного текста.

Скорость чтения можно определить самостоятельно с помощью приведенного ниже контрольного текста. Приготовьте секундомер, бумагу, ручку, засекуте время начала чтения и прочитайте текст. Определите время чтения текста. Не заглядывая в текст, ответьте на вопросы (см. с. 75) и проверьте по тексту их правильность. За каждый правильный ответ вы получаете 1 балл, за неполностью правильный — 0,5 балла, за неправильный ответ или за отсутствие ответа — 0 баллов. Определите коэффициент понимания, подставьте полученные значения в исходную формулу, переведя секунды в минуты. Вычислите скорость вашего чтения.

КОНТРОЛЬНЫЙ ТЕКСТ

ЧТО ТАКОЕ ИНТЕЛЛЕКТ?

Интеллектуальное поведение всегда предполагает выбор из нескольких возможностей.

Вот простейший пример: вам нужно попасть на другой конец города. Это можно сделать с помощью разных видов транспорта, но можно идти пешком. Прежде чем отправиться в путь, мы оценим ситуацию, взвесим возможности, имеющиеся в нашем распоряжении, и, выбрав, какую-то из них, наметим план действий. Иначе говоря, перед нами стоит определенная задача, но выбор правильного решения зависит от

нас самих. Мы не автоматически удовлетворяем свою потребность (не интересуясь механизмом этого удовлетворения), а сознательно перебираем и сопоставляем друг с другом разные способы достижения цели.

Интеллектуальная деятельность в высшей степени типична для человека. Профессор Московского университета известный психолог А.Р. Лурия однажды подсчитал, что не менее семи восьмых человеческого поведения складывается из интеллектуальных актов и только одна восьмая — «чистые» условные и безусловные рефлексы.

Каждый интеллектуальный акт состоит из трех частей, или фаз. Первая фаза — это ориентировка в условиях задачи и выработка плана действий. Вторая — фаза исполнения или осуществления намеченного плана. И наконец, третья — сличение получившегося результата с поставленной целью. В нашем примере первая фаза — это размышление о том, какой транспорт для нас выгоднее, сравнение разных вариантов и выбор лучшего; вторая — осуществление того или иного варианта; и, наконец, третья — удовлетворение от того, что мы попали на работу вовремя.

Как легко видеть, у человека первая и вторая фазы интеллектуального акта — не говоря уже о третьей — очень четко отделены друг о друга. Человек сначала рассматривает наличные возможности, составляет план действий, а уже затем этот план осуществляет. В этом его основное отличие (в том, что касается интеллектуального поведения) от других животных, например от человекообразных обезьян.

Леонтьев А.А. Мир человека и мир языка. — М., 1984. — С. 14.

Время начала чтения _____

Время окончания чтения _____

Время чтения текста (в минутах) _____

Количество слов в тексте — 279.

Проведенные нами исследования показали, что скорость чтения у студентов 1-го курса составляет 50–120 слов в минуту, что оценивается специалистами как «очень медленная скорость». В учебных пособиях по чтению приводится следующая шкала скорости чтения:

150 слов в минуту и менее — очень медленная;

200 — медленная;

250 — средняя;

300 — выше средней;

450 — быстрая;

550 — очень быстрая;

650 и более — сверхбыстрая.

Очевидно, что человек, который не ставит себе целью овладеть скорочтением, не должен стремиться достичь предельных скоро-

стей чтения. Но 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 прочная рефлекторная связь и складывается привычка проговаривать текст сначала вслух, потом шепотом, а затем про себя.

Движения 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 прежде всего от уровня развития навыков чтения и сложности текста. Внутреннее проговаривание сильно тормозит скорость чтения, поскольку скорость говорения в четыре раза меньше скорости работы мысли. Отсюда следует, что если научиться читать без проговаривания (только мысленно), то процесс чтения будет протекать в три-четыре раза быстрее.

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

4. **Слабое развитие механизма смыслового прогнозирования**. Умение предугадывать написанное и делать смысловые догадки называют 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, и смысл прочитанного не доходит до сознания. Умение управлять своим вниманием — важнейшее свойство, которое необходимо тренировать для совершенствования навыков чтения.

6. **Отсутствие гибкой стратегии чтения.** Обычно люди, начиная читать, не ставят перед собой никакой цели, не используют правил обработки текста. Поэтому 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. Эти приемы требуют регулярных и целенаправленных занятий и могут помочь человеку, решившему усовершенствовать свои навыки чтения. 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. Та или иная стратегия выбирается в зависимости от цели и задач чтения. 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, производятся их 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.

Чтобы глубоко и подробно усвоить текст, рекомендуется уяснить:

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

Иногда такой способ чтения называют аналитическим, изучающим, творческим и т.п. Такой способ применяется при чтении текстов 1-й группы — обычно это учебники, тексты по незнакомой, сложной тематике.

При углубленном чтении рекомендуется использовать специальные правила работы с текстом, т.е. интегральный и дифференциальный алгоритмы чтения (см. далее).

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, т.е. где и когда он опубликован.

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 (например, статистические данные, описание какого-то события и т.п.) 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 эту книгу, заказать в библиотеке, нужно ли читать ее, если нужно, то каким способом 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. Человек, обученный этому способу чтения, может усваивать текст в два-три раза быстрее, чем читающий традиционно.

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. Технике такого чтения обучают в Школе быстрого чтения Олега Андреева, а также в Школе рационального чтения (см. список литературы).

СПОСОБЫ УСТРАНЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ ЧТЕНИЯ

Наиболее распространенные недостатки традиционного чтения — это, как уже указывалось, регрессии (неоправданные возвраты к уже прочитанному) и внутреннее проговаривание (артикуляция). Чтобы избавиться от этих недостатков, необходимо, во-первых, преодолеть в себе силу привычки, а во-вторых, побороть причины, которыми эти недостатки обусловлены. Одной из таких причин является отсутствие внимания, неумение сосредоточиться.

Для преодоления силы привычки используются приемы самовнушения и аутогенная тренировка. Рекомендуются, в частности, следующие упражнения*.

УПРАЖНЕНИЕ ДЛЯ ПРЕОДОЛЕНИЯ РЕГРЕССИЙ

Запишите содержание приводимого ниже правила чтения в двух экземплярах на отдельном листочке небольшого формата. Повторите его несколько раз и постарайтесь запомнить. Один экземпляр укрепите над рабочим столом на вашем экране мысленного взора, а второй экземпляр постоянно носите с собой в записной книжке. Открывая записную книжку, вы будете постоянно наткаться на это правило.

Текст любой трудности я читаю только один раз, возвратные движения глаз (регрессии) недопустимы. Только по окончании чтения и осмысления прочитанного можно еще раз прочитать текст, если в этом возникла необходимость.

УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ РАСШИРЕНИЯ ПОЛЯ ЗРЕНИЯ

Упражнение 1. Посмотрите в окно и зафиксируйте свой взгляд на одном из увиденных объектов (дерево, антенна на крыше, балкон и т.п.). Не двигая зрачками, назовите как можно больше предметов, окружающих избранный объект. Результат сверьте с данными при фиксации каждого предмета в отдельности.

Упражнение 2. Выберите любое слово в тексте. Глядя только на него, не двигая зрачками, постарайтесь прочитать как можно больше близлежащих слов.

Упражнение 3. Выберите самую узкую газетную колонку. Проведите по ее центру сверху вниз яркую линию. Скользя взглядом

* Упражнения взяты из кн.: Степанищев А.Т. Указ. соч.; Андреев О.А., Хромов Л.Н. Учитесь быстро читать: Кн. для учащихся ст. классов. — М.: Просвещение, 1991.

по этой линии сверху вниз, старайтесь, не двигая зрачками, читать по всей ширине строки. Когда вы научитесь считывать узкие колонки, выбирайте более широкие, постепенно осваивая навык охватывать взглядом всю ширину страницы книги, журнала.

Упражнение 4. Прочитайте пирамиду, скользя взглядом сверху вниз только по первым буквам слов:

я
еж
чай
день
жизнь
стакан
колония
кампания
живучесть
литература
лаборатория
менингококки
перенаселение
машиностроение
здравоохранение
микроэлектроника
мертворождаемость
кинопромышленность
благоприятствование
засвидетельствование
электрорентгенография

Кроме указанных упражнений для развития периферического зрения эффективны упражнения с буквенными, цифровыми или любыми другими знаковыми таблицами*.

УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ ПОДАВЛЕНИЯ АРТИКУЛЯЦИИ

Упражнение 1. Читайте про себя с зажатым зубами языком, рот закрыт.

Упражнение 2. Читайте про себя с зажатым в зубах предметом, рот закрыт.

* Степанищев А.Т. Указ. соч. — С. 63–66; Зиганов М.А. Как повысить качество и скорость чтения: Пособие для старшеклассников и студентов / Под ред. Л.Г. Ивановой, Е.Г. Карпачева. — Калининград: Янтарный сказ, 1996. — С. 206–213; Ладанов И.Д., Розанова В.А. Техника быстрого чтения. — М.: ЗАО «Бизнес-школа ИНТЕЛ-СИНТЕЗ», 1998; и др.

Упражнение 3. Попробуйте прочитать текст про себя одновременно считая вслух или произнося, например, алфавит, стихотворение и т.д.

Упражнение 4. При чтении текста вслух рекомендуется простукивать карандашом ритм любой знакомой вам мелодии (например, на восемь ударов).

При простукивании ритма необходимо соблюдать следующие правила:

- простукивание производите по твердой поверхности стола, ударяя карандашом в одно место;
- карандаш держите в руке без напряжения;
- при простукивании в активном движении должна находиться вся рука (локоть не лежит на столе);
- контролируйте правильность ритма на слух и его непрерывность до тех пор, пока не добьетесь автоматизма.

При чтении текстов вслух с одновременным простукиванием определенного ритма освоение навыка будет осуществляться по следующим этапам:

1) удается или чтение текста с пониманием его смысла, или только простукивание ритма;

2) чтение происходит с правильным простукиванием, но без понимания смысла текста;

3) текст читается сравнительно легко, ритм простукивается без особых сбоев, но коэффициент усвоения материала низок;

4) текст читается, и ритм простукивается свободно, легко запоминается основное содержание прочитанного материала;

5) простукивание ритма совершенно не мешает чтению и усвоению содержания текста.

Полное подавление артикуляции достигается через полных 15–25 ч чтения с простукиванием. Для этого надо ежедневно читать с одновременным простукиванием в течение не менее получаса.

УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ ТРЕНИРОВКИ ВНИМАНИЯ

Упражнение 1. «Пальцы».

Сядьте удобно, переплетите пальцы положенных на колени рук, оставив большие пальцы свободными, медленно вращайте их один вокруг другого с постоянной скоростью и в одном направлении, следя за тем, чтобы они не касались друг друга. Сосредоточьте внимание на этом движении. Первые две недели следует выполнять упражнение ежедневно по 5 мин., затем по 10 мин. Постепенно нужно довести время выполнения упражнения до 15 мин. Упраж-

нение дает возможность проследить работу внимания «в чистом виде» благодаря бессмысленности вращения пальцев. Нужно заставить себя преодолеть трудность концентрации внимания на этом движении. Необходимо постоянно контролировать свое состояние.

Упражнение 2. «Стрелка».

В течение 3 мин. наблюдайте за движением секундной стрелки на ваших часах. Упражнение вначале кажется не очень сложным. Однако очень скоро вы обнаружите, что уже не следите за стрелкой, а думаете о постороннем, тогда как ваше внимание все время должно быть приковано к стрелке. Упражнение выполняется ежедневно, два-три раза в день.

УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ ТРЕНИРОВКИ ПАМЯТИ

Упражнение 1. За 6 с прочитайте и запомните названия столиц 12 государств и одновременно сгруппируйте их по частям света: Багдад, Париж, Вена, Каир, Гавана, Осло, Хошимин, Кабул, Бразилия, Прага, Пекин, Тегеран.

Упражнение 2. В течение 20 с изучите и запомните информацию, взятую из текста «О чае»:

О ЧАЕ

Чай впервые упоминается в древнекитайских рукописях, относящихся в 2700 г. до н. э.

В мире ежегодно расходуется более 2 млн т чая.

В Россию чай впервые попал в 1638 г., на четверть века раньше, чем в Англию.

Лучшие индийские чаи — дарджилингский и ассамский.

Чай стареет, полгода — почти предельный срок.

Через 15–20 мин. после заваривания чай начинает утрачивать некоторые свои качества.

Теперь попытайтесь без использования текста ответить на вопросы:

Когда и в каких источниках впервые упоминается о чае?

Когда чай был завезен в Англию?

Назовите лучшие сорта индийского чая.

Сверьте свои ответы с текстом. Выполняйте подобные упражнения при первой же возможности.

Упражнение 3. Прочитайте в течение 20 с заготовленный для вас список из 10 неоднородных слов с порядковыми номерами. По

памяти запишите запомнившиеся слова и их номера. Если слово и номер совпадают, оценивайте такой ответ в 10 баллов. Если вспомнилось только слово — 5 баллов. Суммировав набранные баллы, вы получите процент эффективности вашей зрительной памяти.

Для большей достоверности данное упражнение выполните несколько раз, а за основу возьмите средний показатель. Повторяйте тест после каждой недели тренировок.

Упражнение 4. Вырежьте из картона небольшие карточки (не менее 40–50 штук), напишите на них различные слова, знаки, разложите на столе надписями вниз и перемешайте. Откладывая последовательно пять, семь, девять карточек и, закрыв глаза, переворачивайте их надписями вверх. Открыв глаза, смотрите на карточки не более двух-трех секунд, пытаясь запомнить увиденное. Тренируйтесь до тех пор, пока не будете за это время запоминать обозначения одновременно на семи-деяти карточках.

УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ ВЫРАБОТКИ СМЫСЛОВОЙ ДОГАДКИ

Упражнение 1. Прочитайте текст. В нем на каждой строке пропущено по две буквы.

ТЕКСТ 1

Первая и единственная страна на нашей п...—
...те, уже однажды применившая страшное о...—
...е — США, — продолжает насыщать им св...
...сеналы. Эта же страна с настойчивост...
...яка “оспаривает первенство” в размещен...
...ерного оружия на территории западноев...—
...йских стран, милитаризации космоса. Да...
...мая ухищренная пропаганда не может за...—
...вать того факта, что этот опасный ку...
...авящей верхушки США и тех, кто ее подд...—
...вает, нацелен против тех стран, котор...
...ердо и последовательно отстаивают м... .

Упражнение 2. Прочитайте текст, в котором пропущены окончания слов.

ТЕКСТ 2

В окрестнос... Токио действ... 71 станц... по прогнозиро... землетряс...
. Их сооруже... начал... семь лет наз... , когда японс... парламе... издал
соответству... закон. 20 таких станц... находят... на земн... поверх... ,
остальн... - в скважи... , глубоко под зем... . Станц... имею... сверхчувствитель... электрон... оборудо... ; вся информа... , получае... ими, поступа... в специаль... цент... , где обрабатыва... с помощ... компью... . За пять лет, с серед... 1979 г. до серед... 1984 г., аппараты стан... зарегистрир... 28 тыс... подзем... толч... различ... сил... .

Упражнение 3. Прочитайте текст с пропущенными в словах двумя первыми буквами.

ТЕКСТ 3

Впрочем, ..следователи .. нудь не ..едлагают заменять ..лимерными .. гнитами ..адиционные — ..таллические. У ..ганических ферромагнетиков ..йдутся свои ..ласти ..именения. Их ..трудно ..учить чутко ..агировать на ..менения ..ешней ..еды. Они будут ..еличивать или ..еньшать милу, ..ажем в ..висимости от ..вещенности или от ..нцентрации того или ..ого газа, ..дксти. ..ачит, ..обы ..гистрировать ..формацию, им не .. жна ..ектрознергия. ..ойство ..икальное. В ..рвую ..ередь им ..интересовались эколого, ..давно ..рспективы ..имесей ..сматривались на .. ждународном ..мпозиуме «..мплексные ..тоды ..нтроля ..чества природной Среды», ..оходившем в Москве.

Упражнение 4. Возьмите любой текст. Закройте полосками бумаги по две-три буквы справа и слева страницы. Затем постарайтесь быстро его прочитать, домысливая недостающее. Проверьте правильность своих догадок.

Упражнение 5. Прочитайте текст с пропущенными словами. Старайтесь сделать это как можно быстрее.

ТЕКСТ 4

Наибольшее . . . оказывают на природу . . . промышленности, обеспечивающие весь комплекс . . . человека. Среди них по величине наносимого . . . нужно . . . энергетику, целлюлозно-бумажную . . . , черную и цветную . . . , химическую и нефтехимическую . . . и некоторые другие За рубежом неоднократно . . . мнение, будто бы есть простой . . . , исключаящий . . . цивилизации на . . . природную Он заключается в том, что . . . якобы должен потреблять только те . . . , которые дает естественная дикая . . . , то есть предлагает . . . к первобытному . . . жизни. В связи с этим , сможет ли . . . человек довольствоваться таким . . . жизни и . . . ли природа обеспечить хотя бы минимальные потребности для . . . нормального существования всего земного шара?

Проверьте правильность своих ответов: *влияние, отрасли, потребностей, ущерб, отметить, промышленность, металлургию, промышленность, отрасли, высказывалось, выход, воздействие, окружающую, среду, человек, продукты, природа, возврат, образу, возникает вопрос, современный, образом, сможет, поддержания.*

Приведенные комплексы упражнений при условии регулярных занятий помогут усовершенствовать технику чтения. Но эти приемы не являются единственными и главными. Основными приемами техники рационального чтения являются так называемые алгоритмы чтения, которые содержат правила обработки текста в соответствии с поставленной целью.

Алгоритм чтения — последовательность умственных действий при восприятии основных фрагментов текста. Использование алгоритмов при чтении организует этот процесс, повышает его эффективность. Вместе с тем алгоритмы не исключают творческого толкования текста, допускают некоторые изменения в зависимости от жанра текста и цели. Психологи считают, что каждый человек имеет свои алгоритмы и программы чтения. Однако их эффективность у большинства читателей довольно низкая. Необходимо научиться более организованной работе с текстом.

ИНТЕГРАЛЬНЫЙ АЛГОРИТМ ЧТЕНИЯ

Интегральный алгоритм чтения — последовательность правил, позволяющих упорядочить и организовать процесс чтения, делая его более эффективным. Этот алгоритм назван интегральным потому, что его действие распространяется на весь текст в целом. Цель интегрального алгоритма — защита мозга от избыточной информации.

Лингвисты установили, что все тексты обладают избыточностью, которая достигает иногда 75%. Эта избыточность возникает, с одной стороны, по объективным причинам — она заложена в самой структуре языка.

Например, окончания слов иногда избыточны, в чем можно убедиться, проделав приведенные выше упражнения на выработку смысловой догадки.

С другой стороны, избыточность часто возникает из-за склонности многих людей к многословию, из-за стремления придать своей речи наукообразный стиль и т.п.

Анализ избыточности в речи провел В. Сухачевский, специальный корреспондент газеты «Известия». Он писал: «Если лошадь пьет из ведра, как об этом можно сказать? Можно, например, сказать так: лошадь пьет из ведра. А можно и по-другому. Ну хотя бы так: представитель распространенного в большинстве географических зон земного шара семейства парнокопытных осуществляет процесс удовлетворения органической потребности в воде методом всасывания влаги из сосуда, имеющего диаметр не меньший, чем окружность морды лошади»*.

Приведенный пример демонстрирует текст, избыточность которого близка к 100%. Использование интегрального алгоритма чтения позволяет преодолеть подобную «пустоту» текста и извлечь из него действительно полезную информацию. Полезной информацией, содержащейся в тексте, является: название текста (статьи, книги и т.п.), имя и фамилия автора, выходные данные текста, его

* Андреев О.А., Хромов Л.Н. Указ. соч. — С. 35.

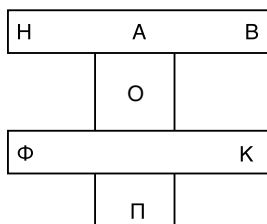
тема и рассмотренные в нем проблемы, фактографические данные, собственная оценка прочитанного с точки зрения новизны содержания и возможности использования на практике. Перечисленные показатели и составляют основу интегрального алгоритма чтения.

БЛОКИ АЛГОРИТМА

1. Наименование читаемого источника (Н).
2. Автор (А).
3. Выходные данные: год издания, издательство, орган, номер, дата и т.п. (В).
4. Основное содержание: тема, главная идея автора, рассматриваемые проблемы (О).
5. Фактографические данные: конкретные факты, имена собственные, даты и т.п. (Ф).
6. Критическая оценка материалов (К).
7. Возможность использования на практике (П).

Приведенный алгоритм отражает последовательность, в соответствии с которой следует запоминать полезную информацию текста. Перед началом чтения нужно зрительно представить себе блоки алгоритма. Прежде всего запоминаются название, автор, выходные данные источника. Затем по мере чтения складывается представление о теме, которой посвящена статья, ее главной идее и способах ее доказательства. Эти сведения войдут в четвертый блок. Уже в первых абзацах текста могут быть различные факты, фамилии, цифровые данные. Эти сведения фиксируются в пятом блоке алгоритма. Таким образом, в процессе чтения человек как бы фильтрует его содержание, отбирая и укладывая в блоки алгоритма только то, что соответствует их названиям.

Для того чтобы закрепить процесс чтения по интегральному алгоритму, сделать его автоматическим, рекомендуется использовать образное представление алгоритма в виде рисунков или геометрических фигур, содержащих условные обозначения блоков алгоритма, например:



Закончив заполнение блоков алгоритма, нужно вновь представить себе его зрительный образ и проверить, все ли блоки заполнены. В зависимости от цели чтения и жанра текста допустимо исключать или, наоборот, детализировать некоторые блоки. Заключительный процесс анализа и синтеза прочитанного помогает лучше усвоить и запомнить текст.

Рассмотрим, например, как заполняются блоки интегрального алгоритма при чтении текста «Что такое интеллект?», приведенного на с. 44.

1. *Название:* «Что такое интеллект?».

2. *Автор:* А.А. Леонтьев

3. *Выходные данные:* Москва, 1984 г.

4. *Основное содержание:* тема — «интеллект»; идея — «интеллектуальное поведение всегда предполагает выбор из нескольких возможностей»; проблематика — интеллектуальная основа поведения человека; структура интеллектуального акта.

5. *Фактографические данные:* профессор Московского университета психолог А.Р. Лурия; семь восьмых человеческого поведения складывается из интеллектуальных актов и только одна восьмая — «чистые» условные и безусловные рефлексы; фазы интеллектуального акта — ориентировка, исполнение, сличение результата с поставленной целью.

6. *Критическая оценка:* статья познавательная и полезная.

7. *Возможность использования на практике:* следует помнить, что выбор способа достижения поставленной цели зависит от самого человека, его интеллектуальных способностей; чтобы достичь своей цели, надо тщательно продумать, оценить, взвесить все возможные пути ее достижения.

МЕТОДИКА ОСВОЕНИЯ ИНТЕГРАЛЬНОГО АЛГОРИТМА ЧТЕНИЯ

1. Ежедневно медленно читайте одну-две интересные для вас статьи в газете, держа листок с нарисованным алгоритмом перед собой. В процессе чтения «укладывайте» информацию в блоки. По окончании чтения закройте глаза и мысленно проверьте заполнение всех блоков алгоритма.

2. Ежедневно читайте одну-две статьи как можно быстрее, уже не глядя на рисунок алгоритма, но представляя его себе мысленно. Излагайте содержание статей в соответствии с алгоритмом.

Приведенные упражнения надо выполнять регулярно в течение двух-трех недель. Когда чтение по интегральному алгоритму станет привычным, оно будет протекать почти незаметно для человека.

ДИФФЕРЕНЦИАЛЬНЫЙ АЛГОРИТМ ЧТЕНИЯ

Рациональное чтение предполагает не только прямой отбор полезной информации, как это осуществляется в интегральном алгоритме чтения, но и ее анализ и осмысление, что осуществляется в процессе смыслового сжатия текста. При чтении простых текстов понимание как бы сливается с восприятием. Чтение сложных текстов требует гораздо большего умственного напряжения и использования различных приемов. Одним из таких приемов является выделение смысловых опорных слов текста. На нем и основывается дифференциальный алгоритм чтения.

Дифференциальный алгоритм чтения — последовательность правил, позволяющих облегчить понимание и усвоение содержания текста. Суть алгоритма — выделение основного смысла текста или его отрезка. Необходимость использования такого алгоритма также обусловлена избыточностью информации. Как уже говорилось, многие слова не имеют смысловой нагрузки, являясь в предложениях как бы связывающим звеном, скрепляющим материалом. Иногда они используются для «псевдораспространения» предложения.

Например, сочетания *значительный результат, весомый вклад, высокая активность, тщательная проверка, глубокий анализ, внимательное ознакомление* и т.п. не являются тавтологическими, но основную смысловую нагрузку в них несут, конечно, существительные.

Умение отделять основную информацию от второстепенной является одним из условий эффективности чтения. Основная информация содержится в *ключевых словах* текста, которые называются так именно потому, что несут основную смысловую нагрузку. При чтении текста мозг человека дает свою трактовку содержания, опираясь на ключевые слова. Происходит перекодирование сообщения на язык собственных мыслей читателя. В итоге мозг выделяет основной смысл, «ядерное» значение текста, называемое также *доминантой*. Подобным образом устроен дифференциальный алгоритм чтения.

БЛОКИ АЛГОРИТМА

1. Выделение ключевых слов в каждом смысловом абзаце текста.

Ключевые слова несут основную смысловую нагрузку. Они обозначают признак предмета, состояние или действие. К ключевым словам не относятся предлоги, союзы междометия и часто местоимения. Иногда смысловый абзац текста в целом является вспомогательным и вообще не содержит ключевых слов.

2. Составление смысловых рядов.

Смысловые ряды — это словосочетания или предложения, которые состоят из ключевых слов и некоторых определяющих и дополняющих их вспомогательных слов. Смысловые ряды помогают понять истинное содержание абзаца. Они представляют собой сжатое содержание абзаца и являются основой для выявления доминанты текста. На этом этапе текст подвергается *количественному преобразованию* — как бы сжимается, прессуется.

3. Выявление доминанты.

Доминанта — это основное значение текста, которое возникает в результате перекодирования прочитанного содержания с опорой на ключевые слова и смысловые ряды. Это этап *качественного преобразования* текста. Мозг как бы формулирует сообщение самому себе, придавая ему собственную, наиболее удобную и понятную форму. Выявление доминанты — главная задача чтения.

Блоки алгоритма составляют основу логико-семантического анализа текста, который наш мозг выполняет в процессе чтения почти подсознательно. Однако эффективность такого анализа у большинства людей не одинакова. Знание алгоритма еще не означает умение им пользоваться. Задача заключается в том, чтобы сформировать навык чтения по данному алгоритму, т.е. доведенное до автоматизма умение грамотно и глубоко анализировать текст. Чтение по дифференциальному алгоритму — это упражнения, позволяющие сформировать такой навык, показав мозгу, как надо правильно понимать текст.

Методика чтения текста по дифференциальному алгоритму чтения

Осваивая технику дифференциального алгоритма, следует читать текст с карандашом в руках три раза. При первом прочтении надо подчеркнуть только ключевые слова; второе чтение — построение смысловых рядов, которые удобнее записывать на отдельном листочке; в третий раз читаются смысловые ряды, на основе которых выявляется основное значение текста — доминанта.

В качестве примера рассмотрим следующий текст.

ТЕКСТ «ЧТЕНИЕ»

Несмотря на то, что чтение является рецептивным видом речевой деятельности, то есть всегда направлено на восприятие готового речевого сообщения, а не на его создание, обучение этому виду речевой деятельности позволяет решать познавательные и профессиональные задачи. Совершенствовать чтение — означает вырабатывать свободные навыки активного и самостоятельного раскрытия смысла читаемого. Только через направленное и систематическое чтение, осуществляемое преимущественно по внеаудиторное время, формируется способность быстрее, лучше и глубже понимать читаемое, независимо от объема текста. Кроме того, совершенствуется умение пользоваться извлеченной из текста информацией в учебно-профессиональных и собственно коммуникативных целях, то есть развиваются умения продуктивной речевой деятельности в ее устной и письменной формах.

Для совершенствования умений чтения учитывается вид чтения, который определяется целью использования информации и вытекающей из этого установки на степень полноты понимания. На основе этого критерия выделяются как целесообразные и важные три вида чтения — изучающее, ознакомительное, просмотровое.

Задания, развивающие навыки и умения изучающего чтения, следующие: выделение смысловых частей текста; замена смысловых частей их свернутыми эквивалентами и наоборот; определение частных деталей текста с последующей передачей в устной или письменной форме впечатления о прочитанном; прогнозирование содержания или смысла последующих частей текста при опоре на факты предыдущих частей; определение принадлежности текста к тому или иному функциональному стилю; составление вопросов проблемного характера во время чтения текста и т.п.

В данном тексте подчеркнуты ключевые слова. Порядок обработки абзацев показан в таблице.

<i>№ абзаца</i>	<i>Ключевые слова</i>	<i>Смысловые ряды</i>	<i>Значение абзацев</i>
1	Чтение, направлено на восприятие, обучение, позволяет решать познавательные и профессиональные задачи, совершенствовать чтение, навыки раскрытия смысла, формируется способность, лучше понимать, развиваются умения продуктивной деятельности	Хотя чтение направлено на восприятие, обучение ему позволяет решать познавательные и профессиональные задачи. Совершенствовать чтение — означает развивать навыки раскрытия смысла текста. При этом формируется способность лучше понимать текст, развиваются умения продуктивной речевой деятельности.	Навыки чтения необходимо совершенствовать для успешной профессиональной деятельности.

<i>№ абзаца</i>	<i>Ключевые слова</i>	<i>Смысловые ряды</i>	<i>Значение абзацев</i>
2	Вид чтения, целью использования информации, установки на степень понимания	Вид чтения зависит от цели использования информации и от установки на степень понимания.	Вид чтения зависит от его цели.
3	Задания, развивающие навыки; выделение смысловых частей, замена эквивалентами, передача в устной или письменной форме, определение принадлежности к функциональному стилю	Задания, развивающие навыки чтения, состоят в следующем: выделение смысловых частей текста, замена их эквивалентами, передача их в устной или письменной форме, определение принадлежности текста к функциональному стилю.	Навыки чтения можно развить, выполняя специальные упражнения.

ДОМИНАНТА ТЕКСТА

«Навыки чтения необходимо совершенствовать, овладевая разными видами чтения и выполняя определенные упражнения».

При овладении дифференциальным алгоритмом очень важно не спеша и последовательно выполнять все три этапа. Только в этом случае можно достигнуть такого уровня, когда они будут протекать быстро и почти подсознательно.

УПРАЖНЕНИЯ, РАЗВИВАЮЩИЕ НАВЫКИ ЧТЕНИЯ ПО ДИФФЕРЕНЦИАЛЬНОМУ АЛГОРИТМУ

Упражнение 1. Среди приведенных ниже словосочетаний найдите следующие их виды:

- 1) тавтологические сочетания, в которых одно из слов является лишним;
- 2) словосочетания, которые не являются тавтологическими, но одно из слов можно отбросить во избежание избыточности;
- 3) словосочетания, в которых нельзя отбросить ни одного слова.

Первое боевое крещение, свой автограф, передовой авангард, значительно улучшить, максимально использовать, скрытые резервы, современные требования, выпускаемая продукция, большие усилия, дальнейшее развитие, в данный момент времени, впервые знакомиться, отступить назад, первый дебют, новое возрождение, в марте месяце, необычный феномен, будущая перспектива, тысяча человек народу, опять возобновить, умножить во много раз, путеводная нить, проводить в последний путь, камень преткновения, железная дорога, закадычный друг, восходящая звезда,

потупить голову, впасть в отчаяние, чинить препятствия, плыть по течению, главная суть, бесполезно пропадает, предчувствовать заранее, ценные сокровища.

Упражнение 2. Упростите предложения, отбросив избыточные слова.

1. Налицо незаконное растаскивание государственного имущества.
2. Перед своей смертью он долго болел.
3. Надо пропагандировать обмен имеющимся опытом.
4. Существующие расценки завышены.
5. Надо подать соответствующее заявление о предоставлении ему жилплощади.
6. За реальным ходом качественного выполнения принятого решения был установлен четкий контроль со стороны администрации.

Упражнение 3. Прочитайте текст за 10 с, ни разу не возвращаясь к уже прочитанным словам.

ТЕКСТ

Японская фирма «Котото» выпускает пластмассовые гвозди, которые не намагничиваются, не ржавеют и легко распиливаются. Обычный цвет таких гвоздей молочно-белый, но с помощью специальных красителей им можно придавать практически любой цвет. Гвозди из пластмассы хорошо входят в дерево мягких и хвойных пород и даже в дубовые доски. Забивать пластмассовые гвозди обычным молотком нельзя, для этого используются специальные пневмомолотки.

Не глядя в текст, запишите запомнившиеся слова. Сверьте результат. Выделите те запомнившиеся слова, без прочтения которых невозможно было бы усвоить содержание текста. Какие ключевые слова вам не запомнились? Проанализируйте, почему.

Упражнение 4. Подчеркните ключевые слова в следующих предложениях.

1. Любой текст — это языковое выражение замысла автора.
2. Алгоритм чтения определяет последовательность умственных действий при восприятии основных фрагментов текста.
3. Психологическая установка — это готовность человека к определенной активности, к участию в некотором процессе, к реакции на знакомый стимул или известную ситуацию.

4. При использовании интегрального алгоритма чтения формируется навык чтения, предусматривающий определенную последовательность рациональных действий в соответствии с блоками алгоритма.

5. Психологи называют пониманием установление логической связи между предметами путем использования имеющихся знаний.

6. Антиципация обеспечивается так называемой скрытой реакцией ожидания, настраивающей читателя на определенные сенсомоторные действия, когда по тексту для этих реакций, казалось бы, нет достаточных оснований.

Упражнение 5. Упростите предложения, отбросив избыточные слова и переформулировав их своими словами.

1. Чтение как сложный и взаимосвязанный процесс складывается из восприятия и понимания читаемого, поэтому основным механизмом чтения на мозговом уровне является умение устанавливать звуко-буквенные соответствия по тексту и прогнозировать развертывание языкового материала по определенной мозговой программе.

2. Исследователи, изучающие закономерности развития языка и мышления, отмечают, что все языки мира имеют тенденцию к оптимизации объема словаря, исходя из конкретных возможностей механизмов мозга, а не из фактического многообразия структуры окружающего мира.

3. Память представляет собой способность нервной системы, точнее головного мозга, воспринимать окружающую нас действительность, запечатлевать ее в нервных клетках, хранить воспринятые сведения в виде следов впечатлений, а затем по мере необходимости воспроизводить или называть нужное точь-в-точь или своими словами.

4. В условиях быстрого чтения, когда основные мыслительные процессы носят свернутый характер, роль непроизвольного запоминания особенно велика и состоит в том, что в начале проработки текста часто только при помощи непроизвольного запоминания можно впоследствии сознательно и продуктивно запомнить весь текст.

5. Если подлинная рассеянность — это результат сильной переключаемости и слабой сосредоточенности, то мнимая рассеянность, напротив, связана с чрезмерной сосредоточенностью на своих мыслях, чувствах, переживаниях в сочетании с низкой переключаемостью на другие предметы, мысли, чувства.

СПОСОБЫ ФИКСАЦИИ ПРОЧИТАННОЙ ИНФОРМАЦИИ

Один из видов чтения — углубленное — предполагает глубокое усвоение прочитанного и часто сохранение информации в целях последующего обращения к ней. Эффективность такого чтения повышается, если прочитанное зафиксировано не только в памяти, но и на бумаге. Психологи утверждают, что записанное лучше и полнее усваивается, прочнее откладывается в памяти. Установлено, что если прочитать 1000 слов и затем записать 50, подытоживающих прочитанное, то коэффициент усвоения будет выше, чем если прочитать 10 000 слов, не записав ни одного. Кроме того, при записи прочитанного формируется навык свертывания информации, а чередование чтения и записывания уменьшает усталость, повышает работоспособность и производительность умственного труда.

Существует три основных способа фиксации и сохранения информации при углубленном чтении: конспектирование, составление аннотации или реферата.

1. КОНСПЕКТИРОВАНИЕ

Конспект — краткая запись содержания прочитанного.

Принципы составления конспекта

1. Записать все выходные данные источника: автор, название, год и место издания. Если текст взят из периодического издания (газеты или журнала), то записать его название, год, месяц, номер, число, место издания.

2. Выделить поля слева или справа, можно с обеих сторон. **Слева** на полях отмечаются страницы оригинала, структурные разделы статьи или книги (названия параграфов, подзаголовки и т.п.), формулируются основные проблемы. **Справа** на полях записываются собственные выводы, ссылки на другие материалы, темы и проблемы для дальнейшей разработки вопроса.

3. В центральной части конспекта записывается краткое изложение содержания текста. Оно должно содержать цитаты из прочитанного текста.

4. Необходимо сохранять структуру конспектируемого источника, т.е. его композицию, последовательность изложения, тематические разделы.

5. Следует пронумеровать страницы конспекта и составить в этой же тетради перечень записанных конспектов.

2. СОСТАВЛЕНИЕ АННОТАЦИИ

Аннотация (от лат. *annotatio* — замечание) — краткая характеристика статьи, книги и т.д. с точки зрения ее назначения, содержания, формы и других особенностей. Цель аннотации — ответить на вопрос, о чем говорится в статье, т.е. дать общее представление о статье.

Структура аннотации:

1. Автор, название, выходные данные (библиографическое описание).

2. Тема статьи (книги).

Указывается общая тема источника. При этом используются следующие выражения:

Статья (книга, монография и т.п.) посвящена . . . (теме, вопросу, проблеме) . . .

3. Проблематика.

Перечисляется круг вопросов или проблем, которые затрагиваются в тексте. Используются следующие выражения:

В статье (книге) анализируются (освещаются, описываются, разбираются, раскрываются, рассматриваются) следующие проблемы;

—“ — дается анализ (характеристика, описание);

—“ — приводятся результаты;

—“ — излагается теория (история, методика, проблема, вопрос);

—“ — исследуется вопрос о (проблема, процесс, зависимость, свойства) и т.д.

4. Адресат.

Отмечается, для кого предназначается текст. Используются следующие выражения:

предназначена для специалистов в области . . . ;

Статья представляет интерес для . . . (широкого круга читателей) и т.п.

Образцы аннотаций содержатся практически в любой книге на обороте титула. Обычно при знакомстве с книгой в первую очередь читают аннотацию к ней.

ОБРАЗЕЦ АННОТАЦИИ

Андреев О.А., Хромов Л.Н. Учись быстро читать: Кн. для учащихся ст. классов. — М.: Просвещение, 1991. — 160 с.

Книга посвящена технике быстрого чтения. В ней рассказывается о том, как научиться быстро читать, глубже и полнее понимать прочи-

танное, разбираются причины медленного чтения и приемы освоения техники быстрого и эффективного чтения. Авторы приводят 10 бесед с упражнениями и контрольными заданиями, позволяющими самостоятельно или с помощью педагогов освоить метод быстрого чтения. К книге прилагается вкладыш с тренировочными таблицами.

Книга адресована учащимся старших классов, а также может быть полезна широкому кругу читателей.

Язык аннотации должен быть литературным, лаконичным, простым и ясным. В ней не должно содержаться избыточной информации.

3. СОСТАВЛЕНИЕ РЕФЕРАТА

Реферат (от лат. *refere* — докладывать, сообщать) — краткое изложение содержания статьи (книги), включающее основные фактические сведения и выводы, необходимые для первоначального ознакомления с ней и определения целесообразности обращения к ней. Цель реферата — ответ на вопрос о том, что именно говорится в статье (книге) нового, существенного.

Существует две основные разновидности рефератов: монографический и обзорный.

Монографический реферат составляется по одному источнику (статье, книге и т.п.). В зависимости от полноты отражения содержания монографические рефераты подразделяются на *рефераты-конспекты* (краткое изложение всей информации, содержащейся в реферируемом источнике) и *рефераты-резюме* (включающие информацию, тесно связанную с главной темой источника).

Обзорный реферат (или *реферат-обзор*) составляется по нескольким источникам, посвященным одной теме.

Рассмотрение принципов составления реферата-обзора выходит за рамки данного раздела, так как эта деятельность предполагает скорее развитие навыков письма. В данной части мы рассматриваем только принципы составления монографического реферата.

Структура монографического реферата

1. Автор, название, выходные данные (библиографическое описание).

2. Тема статьи (книги).

Указывается общая тема источника. При этом используются следующие выражения:

Статья (книга, монография и т.п.) посвящена . . . (теме, вопросу, проблеме) . . .

3. Композиция.

Указывается, из скольких и из каких структурных частей состоит источник (обычно книга). При этом используются следующие выражения:

Книга (статья) состоит из . . . (трех разделов и т.п.);

— “ — *включает в себя . . . ;*

— “ — *содержит . . . и т.п.*

4. Основное содержание.

Излагаются конкретные результаты или выводы автора в соответствии со структурой статьи. Используются следующие выражения:

Во введении указывается, что . . . ;

— “ — *отмечается, что . . . ;*

В первой главе освещается . . . Автор отмечает (указывает, делает вывод), что . . . ;

Вторая глава посвящена (содержит) . . . По мнению автора, . . . ;

В третьей главе . . . ;

В заключении указывается (отмечается), что . . . и т.п.

5. Наличие иллюстративного материала.

Отмечается наличие иллюстраций, рисунков, таблиц, других наглядных материалов. Используются выражения типа:

Свои рассуждения автор иллюстрирует конкретными фактами и примерами, приводит рисунки, фотографии, таблицы. . . и т.п.

6. Адресат.

Отмечается, для кого предназначается текст. Используются следующие выражения:

Статья предназначена для специалистов в области . . . ;

— “ — *представляет интерес для . . . (широкого круга читателей) и т.п.*

Как можно заметить, основное композиционное отличие монографического реферата от аннотации состоит в том, что в реферате отражаются композиция источника и наличие иллюстративного материала. Содержательное же отличие между ними заключается в том, что реферат содержит конкретные сведения, выводы, идеи автора. В этом отношении реферат приближается к конспекту, однако отличается от него большим лаконизмом, поскольку включает только обобщенные и преимущественно новые, оригинальные выводы автора книги.

Особенность реферата заключается в его объективности: он не должен отражать субъективных взглядов референта на излагаемый вопрос, его оценки содержания. Требования к языку реферата аналогичны требованиям к аннотации: краткость, простота, ясность

изложения и использование лексики книжного или нейтрального стилей речи.

В качестве примера приведем реферат статьи.

ОБРАЗЕЦ МОНОГРАФИЧЕСКОГО РЕФЕРАТА (РЕФЕРАТ-КОНСПЕКТ)

Осипов С. Прионы — невидимые убийцы // Аргументы и факты. — 1996. — № 8.

Статья посвящена защите человечества от вирусов и болезнетворных бактерий. Она состоит из введения и трех небольших разделов. Во введении автор отмечает, что в мире существует огромное количество микроорганизмов, некоторые из них являются полезными и необходимыми, а другие — болезнетворными.

В первом разделе, названном «Неприятности из микромира», автор напоминает, что с изобретением антибиотиков ученые смогли победить различные виды бактерий и научились излечивать многие болезни, например туберкулез. Однако антибиотики уничтожают в организме человека не только болезнетворные бактерии, но и полезные. Поэтому организм человека остается не защищенным перед вирусами, которые занимают место уничтоженных бактерий. Кроме того, бактерии и вирусы могут легко приспособливаться к условиям окружающей среды. В качестве примера автор рассказывает о бактериях, живущих в кондиционерах и на овощехранилищах и вызывающих серьезные заболевания легких.

Во втором разделе — «Лекарство от СПИДа» — автор сообщает о том, что окончательное число существующих на земле вирусов еще не названо, однако известно, что более тысячи из них представляют опасность для человека. Раньше для борьбы с вирусами успешно применяли вакцинацию, однако в настоящее время таким образом полностью ликвидирована только черная оспа. Автор сообщает, что по прогнозам немецких ученых лекарство от СПИДа будет изобретено уже в 2003 году, однако задает резонный вопрос — что дальше, какие новые неизвестные вирусы могут появиться к этому времени?

Третий раздел, названный «Что дальше?», посвящен обнаруженному сравнительно недавно виду болезнетворных инфекций — прионам. Прионы — это патологические белки, более примитивные, чем бактерии и вирусы. Они вызывают целый ряд так называемых «медленных» инфекций. Автор отмечает, что прионы существовали всегда и первоначально поражали только домашних животных (овец и коров). Попадая в организм человека с недостаточно обработанным мясом, они вызывают разрушение нейронов головного мозга. В результате человека разбивает паралич, мозг его от прионовой инфекции становится похожим на пористую губку. Личность разрушается очень быстро — за 6–8 месяцев. Это называется болезнью Крейцфельд-Якоба, но сходные симптомы

имеют другие неизлечимые заболевания — синильный психоз, старческий маразм. Автор отмечает, что прионы поражают людей в основном старше 60 лет. Для борьбы с этими инфекциями необходимо осуществлять специальную проверку мяса, не рекомендуется есть сырое и недожаренное мясо. Указывается, что прионы погибают лишь после 1,5–2 часов интенсивного варения мяса. Автор статьи сообщает также о другом виде недавно открытых возбудителей болезней человека — вериоидах, которые попадают на Землю вместе с метеоритами и космической пылью. Верииоды — нечто среднее между живой и неживой материей. Автор отмечает, что для человечества с ослабленным иммунитетом ждать от них чего-то хорошего вряд ли разумно.

В качестве иллюстрации в статье содержится фотография, на которой изображен пожилой больной человек, сидящий на инвалидной коляске, в сопровождении врачей. Эту фотографию можно расценивать как предостережение о возможных болезнях.

Статья представляет интерес для широкого круга читателей.

Монографический реферат должен быть составлен таким образом, чтобы, прочитав его, человек получил полное представление о содержании статьи и о полезной информации, содержащейся в ней. Иногда при дефиците времени знакомство с рефератом-резюме снимает необходимость обращения к статье-источнику.

МЕТОДИКА СОСТАВЛЕНИЯ АННОТАЦИИ И РЕФЕРАТА-РЕЗЮМЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИФФЕРЕНЦИАЛЬНОГО АЛГОРИТМА ЧТЕНИЯ

Как уже отмечалось, цель реферата — извлечение и сохранение полезной, новой информации о прочитанном. Такая информация заключена обычно в ключевых словах текста. Поэтому с этой целью можно использовать дифференциальный алгоритм чтения, облегчающий работу с текстом. Рассмотрим в качестве примера процедуру составления аннотации и реферата к тексту «Чтение» (см. с. 61).

Для составления аннотации или реферата необходимо:

- 1) выделить в каждом абзаце ключевые слова (в приведенном тексте ключевые слова подчеркнуты);
- 2) определить тему текста.

Тема — это то основное, о чем говорится в тексте. Тема данного текста — «развитие навыков чтения»;

3) составить план текста по абзацам с опорой на ключевые слова.

При составлении аннотации план должен быть в виде номинативных словосочетаний (в которых главным словом является су-

шествительное), а для составления реферата — в виде предложений (обязательно содержащих сказуемое):

<i>План текста для составления аннотации</i>	<i>План текста для составления реферата-резюме (в виде двусоставных предложений)</i>
1. Важность совершенствования навыков чтения.	1. Чтение необходимо совершенствовать для дальнейшего развития навыков продуктивной речевой деятельности.
2. Виды чтения в зависимости от цели и установки на степень понимания.	2. Вид чтения зависит от цели и установки на степень понимания.
3. Задания, развивающие навыки чтения.	3. Навыки чтения можно развить, выполняя специальные задания

Полученный в результате план представляет собой перечень тех проблем, которые рассматриваются в тексте. Напомним, что **проблема** — это вопрос, требующий решения или освещения и непосредственно рассматриваемый автором в тексте. Совокупность проблем, затронутых в тексте, составляет его **проблематику**.

Таким образом, мы определили проблематику текста;

4) составить текст аннотации по схеме, перечислив в ее основной части все пункты составленного плана (т.е. его проблематику).

ОБРАЗЕЦ АННОТАЦИИ

Статья посвящена развитию навыков чтения. В ней доказывается **важность совершенствования навыков чтения**, рассматриваются **виды чтения в зависимости от цели и установки на степень понимания**, а также приводятся **задания, развивающие навыки чтения**. Статья предназначена для студентов, изучающих русский язык как неродной, и представляет интерес для широкого круга читателей;

5) составить текст реферата по схеме, использовав в его основной части все пункты составленного плана. При этом каждый пункт должен быть конкретизирован с опорой на ключевые слова. В приводимом ниже образце реферата-резюме конкретизирующие части выделены курсивом.

ОБРАЗЕЦ РЕФЕРАТА-РЕЗЮМЕ

Статья посвящена развитию навыков чтения. Автор доказывает, что чтение **необходимо совершенствовать для дальнейшего развития навыков продуктивной речевой деятельности**. *Он утверждает, что хотя чтение направлено на восприятие речевого сообщения, обучение этому виду речевой деятельности позволяет решать познавательные и профессиональные задачи.* Автор отмечает, что **вид чтения зависит от цели и установки на**

степень понимания прочитанного. Он выделяет три основных вида чтения: *изучающее, ознакомительное и просмотровое.* По мнению автора, **навыки чтения можно развить, выполняя определенные задания.** В число таких заданий входят следующие: *выделение смысловых частей текста и замена их эквивалентами; пересказ или письменное изложение содержания прочитанного; прогнозирование содержания; определение функционального стиля текста; составление вопросов по тексту и т.п.*

Статья предназначена для студентов, изучающих русский язык как неродной, и представляет интерес для широкого круга читателей.

КУЛЬТУРА ЧТЕНИЯ

Овладевая приемами техники рационального чтения, изложенными выше, необходимо научиться использовать их как в повседневной, так и профессиональной деятельности, т.е. овладеть культурой чтения как вида речевой деятельности.

Под **культурой чтения** понимается умение использовать те факторы, навыки и умения, которые помогают сделать чтение продуктивным.

Факторы, которые влияют на продуктивность чтения, условно подразделяются на объективные (действующие во внешней среде) и субъективные (относящиеся к самому человеку)*.

Объективные факторы:

- поза при чтении;
- освещенность читаемого текста;
- внешние шумы;
- продолжительность непрерывного чтения;
- физическая утомляемость;
- объем словаря.

Субъективные факторы:

- психологическая готовность к чтению;
- размер поля зрения;
- активность мышления;
- стратегия чтения;
- психическая утомляемость;
- развитость внимания.

Субъективные факторы, влияющие на эффективность процесса чтения, были нами подробно рассмотрены ранее. Теперь рассмотрим некоторые из объективных факторов.

* Зиганов М.А. Указ. соч. — С. 33.

Поза при чтении

Наблюдения, проведенные в Школе рационального чтения, показали, что если читатель не придает значения своей позе во время чтения, то через некоторое время после начала работы продуктивность его чтения сначала стремительно снижается и остается на этом низком уровне до конца чтения.

Происходит это потому, что читатель постепенно, незаметно для себя начинает изменять положение рук, ног, корпуса тела, совершает лишние действия. В итоге сосредоточенность внимания начинает снижаться и продуктивность чтения падает.

Наиболее удобной считается поза, когда читатель прямо сидит на стуле за столом, не напрягаясь. Рекомендуется такая высота стола, при которой локти будут лежать на краю стола. Рядом должна лежать бумага или тетрадь для ведения записей во время чтения. Ведение записей положительно влияет на качество усвоения материала. Настольная лампа должна быть расположена слева, если человек правша, или справа, если он левша. Расстояние от книги до глаз должно быть равно примерно 35–40 см. Книгу следует располагать наклонно, чтобы все строки находились на одном расстоянии от глаз. Рекомендуется использовать подставку для книг.

Можно подобрать не одну, а несколько удобных для чтения поз, соответствующих различным условиям чтения: дома, в библиотеке, на рабочем месте.

Например, следует сидеть за письменным столом, если вы работаете с учебным или научным текстом, в кресле — если читаете художественную литературу или периодику.

Освещенность текста

Оптимальное освещение текста при чтении должно осуществляться рассеянным дневным светом, не слишком ярким. Электрическая лампочка не должна быть слишком яркой (30–40 Вт), при этом лучи от нее должны падать на книгу, а не на глаза.

Внешние шумы

Внешние шумы различных типов снижают продуктивность чтения, так как понижают уровень внимания вследствие его переключения с текста на объект шума. Шумы отвлекают от чтения: они могут раздражать или, наоборот, увлекать до такой степени, что книга откладывается в сторону.

Для того чтобы «не слушать шумы», рекомендуется научиться не оценивать, не перерабатывать их. Можно слышать шум, но не слушать его.

Например, попробуйте включить радио или телевизор, что отвлечет вас от мешающих уличных шумов, раздражение сменится приятным состоянием. Вы забудете о раздражавшем шуме, отвлечетесь от него.

Некоторые люди могут плодотворно работать при любом шуме. Специалисты считают, что каждый должен работать в тех условиях, к которым он привык.

Для достижения наибольшей производительности чтения рекомендуется создавать тишину, но не абсолютную, а относительную.

Например, легкий гул, шелест страниц в читальном зале способствуют наилучшему усвоению текста. Доказано, что в полной тишине внимание поддерживать труднее, чем при слабом монотонном шуме.

Продолжительность чтения

Длительное непрерывное чтение вызывает физическую усталость глаз и мышц тела, что приводит к психической утомляемости, в силу чего пропадает желание читать и продуктивность падает. Установлено, что утомление наступает через 15–20 минут после начала работы с книгой в зависимости от сложности текста и интереса к нему, далее отмечается понижение внимания.

Чтобы преодолеть утомляемость, рекомендуется читать, делая регулярные короткие перерывы по 0,5–2 мин через каждые 15–20 мин для выполнения упражнений релаксации. Таким образом, за весь рабочий день можно потратить на отдых всего 10–20 мин, но все остальное время работать с полной отдачей.

* * *

Итак, совершенствование навыков чтения — это шаг к совершенствованию в других видах речевой деятельности — слушании, письменной и устной речи — что, в свою очередь, составляет основу развития коммуникативных навыков любого человека.

ВОПРОСЫ К ТЕКСТУ «ЧТО ТАКОЕ ИНТЕЛЛЕКТ?»

- 1. Как называется статья?**
- 2. Кто автор статьи?**
- 3. Каковы выходные данные?**
- 4. О чем эта статья?**
- 5. В чем особенность интеллектуального поведения?**

- 6. Что намечает человек перед решением задачи?**
- 7. От кого зависит выбор правильного решения задачи?**
- 8. Что подсчитал профессор А.Р. Лурия, говоря о поведении человека?**
- 9. Из каких трех фаз состоит интеллектуальный процесс?**
- 10. Что такое интеллект?**

Глава 2.2 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ СЛУШАНИЯ

Умение слушать — одно из основных умений, которое необходимо для эффективной коммуникации. Это умение очень важно в повседневной жизни. Оно является одним из критериев коммуникабельности человека. В ходе специальных исследований было установлено, что в среднем человек тратит 29,5% времени на слушание, 21,5 — на говорение, 10% — на письмо. В ситуациях делового общения администратор расходует свое рабочее время следующим образом: 16% — чтение, 9 — письмо, 45 — слушание, 30% — говорение.

Ученые обнаружили существенный разрыв между говорящим (оратором, лектором) и аудиторией. Экспериментально установлено, что при восприятии речи на слух человек в среднем достигает только 25%-ного уровня эффективности за 10 мин. Даже в неофициальных беседах слушатель усваивает в среднем не более 60–70% того, что говорит собеседник. Что же является причиной такого разрыва?

Отчасти такое разделение объясняется тем, что процесс слушания понимается неправильно. Это можно проиллюстрировать с помощью следующего теста.

ТЕСТ «ЧТО ТАКОЕ СЛУШАНИЕ?»

Прочитайте каждое из приведенных ниже утверждений и скажите, согласны ли вы с ним.

1. Умение слушать развивается естественно.
2. Когда человек учится говорить, он одновременно учится слушать.
3. Способность слышать в значительной степени определяет способность слушать.
4. Говорение — более важная часть процесса коммуникации, чем слушание.
5. Слушание требует небольших затрат энергии, оно легче, чем другие виды речевой деятельности.
6. Слушание — это автоматический произвольный рефлекс.
7. Люди слушают каждый день. Ежедневная практика устраняет нужду в специальных упражнениях на слушание.
8. Слушание — это только понимание слов говорящего.
9. Успех коммуникации зависит главным образом от оратора.
10. Оратор может контролировать процесс слушания в аудитории.

Если вы согласны хотя бы с одним из приведенных утверждений, вам необходимо внимательно изучить данную главу, так как все приведенные утверждения — ложные.

Слушание, которое в методической литературе называют также аудированием, представляет собой рецептивный вид речевой деятельности, связанный со слуховым восприятием звучащей речи. Этот процесс складывается из двух основных этапов:

1) первичный анализ речевого сигнала и его «механическая» обработка;

2) интерпретация.

На первом этапе осуществляется перекодирование звукового сигнала в «мыслительные образы»; здесь важную роль играет слуховая способность человека. На втором этапе происходят лингвистический анализ поступившего сообщения и расшифровка его смысла, т.е. понимание.

В соответствии с этим в процессе слушания необходимо различать два аспекта: 1) *слух* как физиологическую характеристику и 2) *слушание* как процесс осознанного познавательного действия, ведущего к интерпретации и пониманию. Не случайно существуют два глагола, обозначающие указанные действия: **слышать** и **слушать** (*hear — listen, horen — vernehmen; entendre — écouter* и т.п.). Слышать, т.е. обладать слуховой способностью, еще не означает умения слушать.

Слушание — это такой элемент речевой коммуникации, который в наибольшей степени достоин того, чтобы уделить ему внимание. Между тем для большинства людей характерны следующие **основные недостатки традиционного слушания**:

1) бездумное восприятие, когда звучащая речь является только фоном для какой-либо деятельности (особенно часто так слушают радио, занимаясь домашними делами);

2) обрывочное восприятие, когда интерпретируются только отдельные части звучащей речи;

3) аналитическая узость восприятия, т.е. неумение критически проанализировать содержание сообщения и установить связь между ним и фактами действительности.

Для проверки способности слушать и анализировать услышанное предлагается следующий тест.

ТЕСТ «ПРОВЕРЬТЕ СВОЮ СПОСОБНОСТЬ СЛУШАТЬ И АНАЛИЗИРОВАТЬ»

Прослушайте текст один раз и как можно быстрее оцените следующие за ним утверждения как истинные или ложные.

ТЕКСТ

Торговец только что выключил свет в магазине, когда появился какой-то человек и потребовал денег. Владелец открыл кассу. Содержимое кассы было собрано, и грабитель поспешно скрылся. Полицейский был извещен незамедлительно.

1. Человек появился сразу после того, как владелец выключил свет в магазине.
2. Грабитель не требовал денег.
3. Владелец магазина собрал содержимое кассы.
4. В кассе были деньги, но не сказано, сколько.
5. Грабитель потребовал деньги торговца.
6. В событиях принимали участие три человека: владелец магазина, человек, который потребовал денег, и полицейский.

Ответы см. на с. 102.

ФАКТОРЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ СЛУХОВОГО ВОСПРИЯТИЯ

Эффективность процесса слушания зависит от целого ряда объективных и субъективных факторов.

Объективные факторы:

- 1) шумы и помехи;
- 2) акустические характеристики помещения;
- 3) микроклимат в помещении (температура, влажность и т.п.).

По мнению известного американского психолога И. Атватера, под действием шума, т.е. громких, неупорядоченных и неприятных звуков, мышцы человека сокращаются, живот от нервного возбуждения напрягается, глаза начинают моргать. Шум вызывает стресс, который влияет на эффективность любой деятельности. В шумной обстановке мы думаем и принимаем решения намного медленнее, делаем больше ошибок.

Субъективные факторы:

- 1) пол слушателя (считается, что мужчины являются более внимательными слушателями);
- 2) тип нервной системы человека, его темперамент (предполагается, что эмоционально устойчивые люди — сангвиники, флегматики — более внимательны, чем холерики и меланхолики);
- 3) интеллектуальные способности, которые можно разделить на три основные группы:
 - основные (слуховая способность, способность к вероятностному прогнозированию);

- дополнительные (способность к запоминанию, к концентрации и устойчивости внимания);
 - вспомогательные (словарный запас, уровень общей культуры).
- Эффективное слушание предполагает наличие у человека четырех основных ментальных способностей:

- 1) слуховая способность;
- 2) внимательность;
- 3) способность к интерпретации;
- 4) способность к запоминанию.

Поэтому развитие навыков слушания должно основываться на развитии перечисленных способностей.

Слуховая способность человека, как уже говорилось, является физиологической характеристикой. У молодых людей, как правило, слух лучше, чем у пожилых. Вообще с возрастом слуховая способность ухудшается. Часто тугоухие люди пытаются компенсировать недостаток слуховой информации с помощью зрительной: во время слушания они стремятся видеть говорящего, чтобы зрительно уловить его артикуляцию, мимику, жесты. Ученые доказали, что в этом случае эффективность слухового восприятия действительно повышается. Многие люди с нормальным слухом также предпочитают садиться так, чтобы им было хорошо видно говорящего.

О развитии внимания, способности к запоминанию и смысловому прогнозированию уже говорилось в предыдущей главе. Упражнения, которые там предложены, могут с успехом быть использованы и при развитии навыков слушания. Ведь уже отмечалось, что развитие навыков чтения является залогом развития навыков других видов речевой деятельности.

В данной главе мы предлагаем несколько упражнений, позволяющих развить слуховую способность.

УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ РАЗВИТИЯ СЛУХОВОЙ СПОСОБНОСТИ

Прежде всего следует оценить свою слуховую память. Для этого можно использовать следующий тест.

ТЕСТ «СЛУХОВАЯ ПАМЯТЬ»*

Пусть для вас прочтут 10 различных слов под порядковыми номерами со скоростью одно слова за 2 с. Запишите запомнившиеся слова с их номерами. Если порядковый номер и слово совпадают, оцените такой ответ в 10 баллов. Если слово вспомнилось, а порядковый номер перепутан — 5 баллов. Суммировав набранные баллы, вы получите при-

* Степанищев А.Т. Указ. соч. — С. 61.

мерный процент эффективности вашей слуховой памяти в соответствии со следующей таблицей:

<i>Количество баллов</i>	<i>Эффективность слуховой памяти</i>
90–100	отлично
70–90	очень хорошо
50–70	хорошо
30–50	удовлетворительно
10–30	плохо
0–10	очень плохо

Этот тест может быть использован и в качестве упражнения для развития слуховой памяти, если каждый раз использовать новый список слов.

Однако качество и объем слуховой памяти — это только один из показателей эффективности слухового восприятия. В этом процессе важную роль играют также острота слуха и способность различать тонкие оттенки звучания.

Некоторые люди обладают очень острым слухом и способны различать звуки какого-нибудь определенного рода, но слабо восприимчивы или совсем не восприимчивы к музыкальным звукам. В то же время многие музыканты часто плохо различают немusикальские звуки.

Установлено, что в 50% случаев причиной подобной «глухоты» является невнимательность. Поэтому один их способов совершенствования слухового восприятия — это развитие внимания. Люди, как правило, не придают значения тренировке слуха, а ведь, по мнению специалистов, именно слух может развиваться в гораздо большей степени, чем какое-либо другое чувство.

Примеров этому множество. Индейцы обладали таким удивительным слухом или, вернее, так развили его, что слышали шаги приближающегося врага, приложив ухо к земле. Они отчетливо различали простой шелест листа или треск сучка. Дирижер улавливает самую незначительную дисгармонию или отклонение от тона или размера в оркестре. Слух у незрячих людей так остр или, точнее, у них так развиты внимание и интерес к звукам, что они могут назвать предмет, мимо которого идут, по отзвуку своих собственных шагов и таким образом могут отличить спокойно стоящего человека от фонарного столба.

Американский психолог Дж.У. Аткинсон предложил ряд упражнений, позволяющих развить остроту слуха и внимание*.

Упражнение 1.

Во время прогулки старайтесь удерживать на несколько мгновений отрывок разговора прохожих, услышанный вами.

* По материалам сайта Центра дистанционного образования «Элитариум» (www.elitarium.ru).

Вы будете удивлены количеством и разнообразием несогласованных между собой фраз, которые вы услышите и удержите в памяти после короткой практики. Это упражнение ценно только для практики, потому что улавливаемые фразы едва ли будут иметь значение сами по себе.

Упражнение 2.

Старайтесь различать голоса встречаемых людей и вспомнить голос, когда опять его услышите.

Каждый человек имеет особый голос, и очень интересно изучать различные типы голосов и их характерные черты. Вы заметите, что у каждого человека своя, присущая ему манера произносить и делать ударение на некоторых словах, вы также заметите, что люди различных стран и разных частей одной и той же страны обладают различной интонацией или особенностями произношения. Кроме того, по голосу часто можно определить и характер человека, получить представление о его духовном облике.

Упражнение 3.

Очень интересно, не видя говорящих, стараться различить их голоса и сопоставить их с лицами.

Существует игра: несколько человек садятся за ширму и произносят слова, заставляя находящихся по другую сторону ширмы угадывать свои голоса. Последствия бывают забавны, так как многие затрудняются различить голоса своих родных и лучших друзей, между тем как другие, более внимательные, могут угадывать владельца каждого голоса.

Упражнение 4.

Постарайтесь уловить разницу в звуке шагов человека.

Каждая походка имеет свои особенности, характер идущего обнаруживается в его поступи, звуке, происходящем от прикосновения ноги к полу. Желающему изучать характеры и в то же время развивать свой слух предоставляется обширное поле деятельности.

Упражнение 5.

Очень полезное упражнение: следует прослушать несложную мелодию, а потом воспроизвести ее.

Это упражнение помогает развитию слуха и внимания к звукам. Желающие выполнить его обнаружат, что у них появился новый интерес к мелодиям, и они будут наслаждаться музыкой еще в большей мере, чем прежде.

Упражнение 6.

Посещайте всевозможные лекции, относясь с наибольшим вниманием к каждой, старайтесь повторить затем все, что вы запом-

нили. Перечитывайте речи, анализируйте их и повторяйте возможно больше сказанных фраз. Это не только способствует развитию слухового восприятия и памяти, но и является одним из наилучших способов стать умелым оратором.

Упражнение 7.

Наилучший способ упражнять память — это тот, которым пользуются индусы и другие народы при передаче своих священных и философских учений.

Секрет этого метода — начинание с самого малого, постепенное прибавление и частое повторение. Индусские учителя начинают с повторения ученику одной строки из Вед. Ученик основательно запоминает строку, запечатлевая в своем уме слова и их значения, т.е. как бы видит каждое слово строки. Он может повторить строку с начала и с конца и знает место каждого слова.

На следующий день он заучивает другую строку, после чего повторяет и первую, произнося ее вместе со второй, и соединяет их таким образом в своей памяти; на третий день прибавляется третья строка, а первые две повторяются, и т.д. Повторение очень важно, потому что заставляет ученика пересматривать выученное и углублять с каждым разом впечатление.

Частые повторения служат также и для сглаживания строчек, потому что каждая строка скрепляется с предшествующей и последующей, а все вместе кажется выученным одновременно, что придаст полноту составному впечатлению. Позже ученик может заучивать по две строки в день, затем по три и т.д., пока не приобретет невероятную способность к запоминанию. Однако индусские ученые предостерегают от преждевременного заучивания слишком большого числа строк в день, потому что память должна приучаться к работе постепенно.

Желающему воспользоваться такой методикой мы посоветовали бы найти помощника, который будет читать ему ежедневно по строке; следует повторять эту строку, пока она окончательно не закрепится в памяти. На следующий день помощник должен заставить вас повторить первую строку и выучить вторую, а затем повторить обе сразу, и т.д.

Лучше начать со строки какого-нибудь стихотворения. Прослушав строку один раз, постарайтесь повторить ее несколько раз, пока не будете знать ее основательно, а затем постарайтесь воспроизвести ее в обратном порядке. Если вы настолько запечатлели ее в памяти, что как бы видите ее перед собой, вам это не покажется трудным.

На второй день повторите выученную строчку, прежде чем приняться за другую; выучив вторую строку, повторите обе сразу. В следующие дни прибавляйте ежедневно по строке, имея в виду, что повторение — наиболее важное условие. Думайте о значении слов так же, как и о словах самих по себе, стараясь мысленно нарисовать картину того, что описывается.

Не следует относиться с пренебрежением к кажущейся простоте и легкости задачи.

Вы не просто учите строки какой-нибудь поэмы, а развиваете и приучаете слух и разум получать, сохранять и вызывать впечатления. Вы обнаружите, что ваша слуховая память с каждым днем улучшается.

Самым важным в процессе слушания является умение использовать перечисленные выше навыки в своей повседневной и профессиональной деятельности, т.е. владение *культурой слухового восприятия*. Следует различать две основные ситуации, имеющие специфические особенности: 1) слушание публичного выступления и 2) слушание в ситуации делового общения.

СЛУШАНИЕ ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ

Всех слушателей можно разделить на четыре группы:

1) те, кто не слушает, — они «выключают» оратора и думают о посторонних вещах, мало получая от речи;

2) те, кто слушает наполовину, — их манера слушать заключается то в пристальном внимании, то в его полном отсутствии. Они понимают фрагменты речи, но не воспринимают идею в целом.

3) те, кто слушает с пассивным восприятием, — они без возражений принимают то, о чем говорит оратор. Из-за отсутствия критического отношения к речи они практически не соотносят ее со своим собственным опытом;

4) те, кто слушает вдумчиво, — такой тип слушателя, называемый критическим, получает максимум пользы из речи.

Очевидно, что навыками рационального слушания владеют только члены четвертой группы. Для того чтобы развить в себе эти навыки, необходимо уметь ответить для себя на следующие вопросы:

1) для чего необходимо слушать?

2) каковы принципы эффективного слушания?

3) как слушать?

Для чего необходимо слушать? Чтобы научиться слушать эффективно, необходимо оценить то полезное, что можно извлечь для

себя при прослушивании устного выступления, т.е. определить **цели**, в соответствии с которыми рекомендуется его слушать.

1. **Получение информации.** Среднестатистический гражданин узнает новости главным образом слушая радио, телевизор, беседуя с близкими. Особую роль играет слушание в работе ученых (например, опросы населения), деловых людей, журналистов (различного рода интервью).

2. **Развлечение.** Развлечение, получение удовольствия — это одно из основных желаний человека, помогающее ему отвлечься от забот повседневной жизни. Эта потребность и составляет один из мотивов слушания.

3. **Воодушевление.** Часто мы слушаем не для того, чтобы узнать факты, а для воодушевления. Это одна из потребностей человека. Именно поэтому хорошо продуманные речи начинаются с высказываний, поднимающих настроение и воодушевляющих слушателей.

4. **Улучшение собственной речи.** Наблюдение за речью хорошего оратора помогает улучшить навыки собственной речи. Замечено, что студенты, посещающие лекции любимого преподавателя, постепенно перенимают его стиль речи. Если упражняться в запоминании отрывков речей хороших ораторов и буквальном повторении не только слов, но и выражений, то можно развить в себе силу выражений и суждений.

При слушании устного выступления необходимо четко определить для себя цель слушания. Далее необходимо организовать свою работу в процессе слушания в соответствии с принципами эффективного слушания.

Принципы эффективного слушания основываются на знании и умении использовать факторы, определяющие его эффективность. Помимо тех факторов, о которых говорилось выше, в большей степени она зависит от **готовности и желания слушать**. Это, в свою очередь, определяется комбинацией следующих факторов:

- 1) отношение слушателя;
- 2) интерес слушателя;
- 3) мотивации слушателя;
- 4) эмоциональное состояние слушателя.

Рассмотрим подробно каждый из перечисленных факторов.

Отношение слушателя. Эффективное слушание требует объективного, непредубежденного, кооперативного отношения. Самоуверенные люди обычно являются плохими слушателями. В силу собственной предубежденности они не хотят выслушать противоположное мнение. Один и тот же человек может быть объективен

в одном вопросе и субъективен в другом. Многие с трудом остаются объективными, если в речи затронуты их личные интересы. Мы становимся необучаемыми, когда думаем, что знаем окончательный ответ на любой вопрос, и теряем интерес к речи.

На отношение слушателя могут влиять его знания и опыт по осуждаемому вопросу. Образованный человек обычно более внимателен, чем необразованный. Малообразованные люди становятся пассивными слушателями, так как у них мало знаний, с которыми можно сопоставить слова оратора. Им трудно понимать речь, они перестают слушать или слушают наполовину.

Профессора Е. Андерш, Л. Стаатс, Р. Бостром подчеркивают, что слушатель должен хотеть слушать: «Несмотря на наши чувства по отношению к диктору и его предмету, мы должны настроить наш ум на реконструкцию его сообщения, иначе наше присутствие в коммуникативной ситуации будет обманом. Хороший слушатель постоянно ищет ценное в сообщении. Даже если он считает способ исполнения плохим, а предмет глупым, он должен стараться понять и отказаться от критики недостатков выступающего»^{*}.

Человек, который хочет слушать эффективно, никогда сразу не должен соглашаться с оратором или критиковать его в самом начале речи. У него скорее возникает проблемное, творческое отношение. Он сдерживает окончательное суждение, пока говорящий развивает свою мысль.

Интерес слушателя. Интересы у людей могут быть первичными, вторичными и сиюминутными.

Первичный интерес имеет место в том случае, когда человек непосредственно заинтересован в том, о чем говорит оратор, когда идеи оратора касаются повседневной жизни.

Например, бизнесмена вообще интересует вопрос о налогообложении, и он становится крайне заинтересованным, когда собеседник говорит об увеличении налога на его бизнес.

Вторичные интересы — это общечеловеческие интересы, касающиеся общих вопросов жизни общества (законы, программы и т.п.).

Сиюминутный интерес — это интерес в данный момент времени.

Например, интерес к футбольному матчу, если игрок команды сильно травмирован, возрастает.

Замечено, что люди проявляют больший интерес к знакомым вещам, чем к незнакомым, а также интересуются конструктивны-

^{*} Anders E.G., Staats L.S., Bostrom R.N. Communication in everyday use. — 3rd ed. — N.Y., 1969. — P. 208.

ми и новыми идеями. Поэтому оратор в своей речи должен проявлять энтузиазм, говорить о волнующих и конкретных вещах.

Мотивация слушателя. Человек слушает охотно, когда оратор задевает его основные желания и нужды (деньги, повышение престижа, авторитета, сохранение дорогих для человека вещей и т.п.). Предлагается следующая понятийная классификация мотивов*:

1) *самосохранение* — главный из всех мотивов. У человека желание выжить включает необходимость добывать пищу и кров, сохранять здоровье и комфорт, сохранять ум и тело. Это основной закон природы;

2) *собственность*. Желание владеть материальными благами играет важную роль в жизни большинства людей. На этом часто основывается реклама. Это желание является неотъемлемой частью системы свободного предпринимательства. Оно заставляет людей искать более эффективные пути для увеличения прибыли;

3) *власть*. Авторитет и влияние — сильные факторы для некоторых людей. Многие хотят улучшить себя, чтобы расширить свое влияние;

4) *репутация*. Стремление к всеобщему признанию и восхищению — это универсальный подчиняющий мотив. Большинство людей стремятся к общественному одобрению, чтобы быть уважаемыми в своем окружении. Говорящий может достичь признания своих идей, если он покажет, как он ценит репутацию своих слушателей;

5) *привязанность*. Любовь к семье, друзьям, Родине составляет сильный мотив. Любовь к семье — наиболее важный мотив. На этом основывается система страхования. Любовь к Родине заставляет людей защищать ее путем участия в боевых действиях. Этические стандарты сотрудничества, личной чести, уважения к другим людям определяются главным образом любовью и привязанностью. Оратор, который апеллирует к любви, заставляет аудиторию слушать;

6) *сентиментальность* — она определяет чувство верности и патриотизма. Организация музеев, восстановление исторических памятников, сохранение исторических документов осуществляются из чувства сентиментальности. Оратор, который вызывает к чувствам, дает аудитории дополнительный повод слушать;

7) *вкус*. Не все действия мотивируются практическими решениями, некоторые обусловлены эстетической оценкой, чувством кра-

* Phillips A.E. Effective speaking. — Chicago: The Newton Co, 1910. — P. 48.

соты и гармонии. Оратор, который учитывает эстетическую оценку аудитории, заставляет ее слушать.

Эмоциональное состояние. Нежелательные психологические чувства, которые мешают непрерывному вниманию, могут быть следствием эмоциональной подавленности слушателя, его антагонистического отношения к оратору, его несогласия с утверждениями оратора.

Человек слушает то, что доставляет ему удовольствие. Р. Николс и Л. Стивенс писали: «В различной степени и различными путями способность слушать во всех нас управляется нашими эмоциями. Как озабоченный студент колледжа, мы часто “выключаемся”, когда не хотим слушать. Или, с другой стороны, когда мы особенно хотим слушать, мы широко раскрываем наши уши, принимая все — правду, полуправду или ложь.

Можно сказать тогда, что наши эмоции действуют как фильтр того, что мы слышим. Иногда они действительно вызывают глухоту, а иногда могут сделать слушание слишком легким.

Когда эмоции вызывают глухоту, это происходит следующим образом. Если мы слышим что-то, что противоречит нашим глубоким убеждениям, понятиям, суждениям и т.д., наш мозг, вероятно, становится сверхнагруженным, но не в том направлении, которое ведет к эффективному слушанию. Мы мысленно планируем опровержение тому, что услышали. Или иногда мы формулируем вопрос, чтобы смутить говорящего. Или, возможно, мы просто предаемся мыслям, которые поддерживают наши собственные чувства по данному предмету.

Когда эмоции делают слушание слишком легким, это обычно следует из того, что мы слушаем нечто, что подтверждает наши глубокие внутренние чувства. Когда мы слышим такое подтверждение, наш ментальный барьер рушится и все становится желанным. Мы не задаем вопросов о том, что слышим, наши способности вознаграждаются нашими эмоциями*.

Следует помнить, что эффективность слухового восприятия выше в том случае, когда слушатель свободен от эмоционального дискомфорта.

Как слушать?

Для того чтобы ответить на этот вопрос и понять, как можно улучшить навыки слушания, необходимо рассмотреть, чем слушание отличается от чтения.

* Nikols R.G., Stevens L.A. Are you listening? — N.Y., 1957. — P. 90–91.

Читающий зависит исключительно от напечатанного, слушатель же получает впечатления не только от того, что говорит оратор, но также от того, как он говорит. Поза, голос и движения оратора могут быть такими же значимыми, как и содержание речи.

Читатель может остановиться, чтобы подумать или перечитать идеи, не понятые им при первом прочтении. Слушатель должен работать более напряженно, чтобы понять смысл сообщения. Он либо получает информацию сразу, либо теряет ее.

Поэтому **основные умения**, повышающие эффективность слухового восприятия, сводятся к следующим:

- 1) умение концентрироваться;
- 2) умение анализировать содержание;
- 3) умение слушать критически;
- 4) владение техническими средствами (умение конспектировать).

Рассмотрим перечисленные умения.

Умение концентрироваться. Концентрируясь, человек подготавливает себя к слушанию. Процесс концентрации складывается из следующих стадий:

- 1) займите объективную и кооперативную позицию по отношению к говорящему;
- 2) создайте интерес к предмету речи;
- 3) подумайте, чем основное содержание речи может помочь вам;
- 4) выключите свои эмоциональные блоки;
- 5) постарайтесь предугадать события;
- 6) вспомните, что вы уже знаете о предмете;
- 7) продумайте тему и попробуйте угадать, как говорящий может ее развить.

Концентрация требует определенных усилий, постоянного, а не периодического внимания. Некоторые какое-то время слушают внимательно, затем на несколько минут отвлекаются на другое, затем снова обращаются к слушанию. Этот факт может объясняться разными причинами:

- отвлекающее влияние (внешний шум, опоздавшие к началу выступления и т.д.);
- странности в манере выступающего говорить или представлять материал;
- неудобное положение (место);
- отсутствие интереса к теме.

Нерегулярное слушание препятствует пониманию идеи речи. Надо стараться игнорировать отвлекающие факторы. Другими словами, умение концентрироваться — основное условие эффективного слушания. Концентрация требует серьезного отношения к слушанию, желания работать над улучшением навыков и постоянного внимания к говорящему. Следовательно, концентрация — это не пассивный, а активный творческий процесс, требующий больших усилий.

Умение анализировать содержание. Слушать публичные речи очень сложно, потому что они содержат различные идеи, и если одну из них упустить, то нарушится связь между частями речи. В ситуации беседы слушать легче, так как всегда можно переспросить собеседника.

Известно, что слушатель способен понимать речь быстрее, чем говорит оратор. Средняя скорость речи составляет 120–150 слов в минуту, в то время как слушающий способен воспринимать 300–500 слов в минуту. Это преимущество во времени должно быть использовано им для анализа содержания. Для развития навыков слушания может помочь умение реконструировать процесс создания речи и ее композиции. Необходимо научиться мысленно воссоздавать план речи, пытаться проследить, как оратор компоует материал и аргументирует свои идеи, как он адаптирует свою речь к аудитории, как координирует вербальные и невербальные средства для достижения желаемого эффекта и т.п.

Рекомендуется следующая последовательность действий при анализе содержания публичного выступления («алгоритм слышания»):

1. *Определить цель речи.*

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

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

2. *Определить композицию речи.*

При слушании важно умение понимать, как оратор развивает и ограничивает тему, как раскрывает основную мысль, определяет специальные термины, дает пояснения.

3. *Определить главную тему речи.*

Это помогает держать речь в фокусе, не отвлекаться на второстепенные вопросы и отступления оратора от темы.

4. *Определить главную идею оратора.*

Идея оратора — это то, что именно он хочет сказать о главной теме. Поняв главную идею, слушатель сможет определить способ ее доказательства.

5. *Определить формы аргументации.*

При слушании важно отмечать, как приводятся доказательства, какие типы и сколько их используется. Следует определить формы иллюстрирования: примеры, аналогии, статистика, цитирование и т.д. Это помогает критически оценить способ доказательства.

6. *Определить формы резюмирования.*

Полезно фиксировать, как оратор в заключении резюмирует свои идеи и связывает их с главной темой. Это помогает получить целостное и связное представление о речи.

Умение слушать критически — его можно развить, если постараться соблюдать следующие *принципы критического слушания*:

1) связывайте то, что говорит выступающий, со своим собственным опытом. Вы можете соглашаться с оратором в некоторых моментах, так как у вас есть подобный опыт, и наоборот. Вы можете откладывать свое решение, пока не получите дальнейшие сведения. Учитывая эти соотношения, вы научитесь мыслить конструктивно;

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

3) анализируйте и оценивайте услышанное. Нельзя ни безоглядно верить, ни постоянно сомневаться в том, что говорит оратор. Слушайте разборчиво. Прежде всего, анализируйте идеи говорящего, постоянно возвращаясь к их отправной точке, подтексту и доказательствам. Затем взвешивайте утверждения оратора, с тем чтобы: 1) проверить адекватность доказательств; 2) проверить весомость объяснений; 3) определить истинную цель оратора.

Соблюдая принципы критического слушания, можно использовать следующие *критерии*:

- адекватность данных: следует найти ответы на вопросы, исходят ли данные из надежных источников; точно ли они отража-

ют то, о чем говорит оратор; достаточно ли их для подтверждения выводов;

- весомость аргументации: следует найти ответы на вопросы, вытекают ли выводы оратора логически из его посылок; соблюдает ли оратор правила логической аргументации;
- истинная цель оратора: постарайтесь различать субъективный и объективный материал, пропаганду и факты, догматические утверждения и хорошо обоснованные доводы. Постарайтесь понять, чувствуете ли вы какую-либо пропагандистскую технику, манипуляцию речью.

Когда вы завершите процесс такого анализа, вы сможете оценить речь в ее единстве. Если речь содержит что-то ценное, вы усвоите это для себя, и наоборот, если речь была «скрытым убеждающим средством», вы будете знать, что вас не смогли вовлечь в нее.

Таким образом, чтобы стать критическим слушателем, вы должны осознавать двойственность процесса коммуникации — отправление и получение информации. Вы должны участвовать в ней кооперативно, дополняя то, о чем говорит оратор, своим собственным опытом — резюмируя, синтезируя, анализируя и оценивая то, что слышите.

Умение конспектировать. Нужно ли делать записи при слушании? Ответ на этот вопрос зависит от дальнейшего использования услышанного. Если вы слушаете для воодушевления, развлечения, для оценки мастерства оратора или для повышения собственной культуры, записи не имеют значения. Если вы слушаете учебную лекцию с целью получения фактов, для анализа и оценки содержания, то записи, конечно, необходимы.

Запись очень полезна при слушании, так как она помогает сконцентрироваться, дает материал для обзора и возможность возвращения к услышанному. Однако если навыки конспектирования недостаточно развиты и сами по себе требуют определенных усилий, то запись может осложнить процесс слушания. Развитию навыков конспектирования способствует соблюдение принципов рационального конспектирования.

Принципы конспектирования лекции

Основная *ошибка*, которую допускают многие при конспектировании устной речи, состоит в стремлении подробно записать слова лектора. Этого делать не следует, так как при этом теряется нить рассуждений и возможны пропуски. Кроме того, человек тра-

тит силы на подробную запись (скорость письма значительно меньше скорости речи — в среднем 60 знаков в минуту), поэтому ему некогда думать над содержанием лекции. В конспекте появляются недописанные слова и фразы, которые с точки зрения их полезности нельзя сравнить с грамотными сокращениями.

Основное правило, которое рекомендуется соблюдать при конспектировании, заключается в следующем: важнее понять логику изложения в целом, чем записать несвязанные, обрывочные фрагменты.

Конспект устного выступления (лекции) должен представлять собой расширенный план, отражающий его структуру и основные положения, содержащий конкретные примеры и цитаты.

При конспектировании устного выступления рекомендуется придерживаться следующих *общих принципов*:

1) используйте неформальную систему записи, чем более простую, тем лучше. Используйте упрощенную форму структурирования текста, которая включает короткие абзацы, предложения, части предложений, отдельные слова. Записи должны быть понятными только для вас;

2) делайте короткие записи. Записывайте только выдающиеся моменты и фактический материал. Отмечайте, как оратор делает переходы, когда повторяет свои идеи, резюмирует;

3) используйте сокращения и символы. Хорошо помогают стенография и скоропись. Если вы ими не владеете, разработайте свою систему. Используйте символы для частей предложения, буквы — для сокращения слов. Постарайтесь свести время на запись к минимуму;

4) делайте разборчивые записи. Убедитесь, что они понятны для вас. Тогда, если позже вы захотите их прочесть, вы сможете их расшифровать, записав подробно;

5) помечайте важные идеи. Подчеркивайте или маркируйте важные мысли. При просмотре записей такие пометки помогут быстро освежить содержание написанного, найти нужные места и т.п.;

6) периодически просматривайте записи. В процессе учебы просматривайте записи несколько раз. Сопоставляйте новые записи со старыми. Перед экзаменом изучите все тщательно.

Техника записи

Принципы записи устного выступления основываются на уже упоминавшемся свойстве речи — ее *избыточности*, в силу которой некоторые слова и даже части выступления не несут существенной

смысловой нагрузки, а являются как бы связывающим звеном, «заполнителем» речи. Поэтому в процессе конспектирования необходимо уметь осуществлять два вида упрощений: 1) свертывание фраз, 2) сокращение слов.

1. *Свертывание фраз.* Под свертыванием фраз понимается процедура *смысловой компрессии*, т.е. выделение во фразе наиболее важных, *ключевых слов*, и построение из них *смысловых рядов*, которые и должны быть зафиксированы в конспекте. Эта процедура была подробно рассмотрена в предыдущей главе при обучении навыкам рационального чтения.

Кратко напомним основные принципы свертывания фраз. Главное правило: следует отбрасывать те слова, которые можно легко восстановить из контекста. Часто можно отбрасывать без потери смысла следующие слова в предложении:

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

2) синонимичные прилагательные, которые используются в функции определения;

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

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

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

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

- наибольшее количество информации приходится на начальные буквы слов;
- нельзя опускать окончания слов в тех случаях, когда они отражают связь слов в предложении (например, у существительных — падеж и число, у глаголов — лицо и время);
- сокращенное слово должно иметь «запас прочности», достаточный для его восстановления в данном контексте (например, сокращение «след.» может соотноситься с различными словами: следовательно, следующий, следовать, следователь, следствие и т.д.);

- сокращение должно оканчиваться только на букву, обозначающую согласный звук;
- незнакомые слова надо записывать полностью.

При конспектировании можно использовать следующие *способы сокращения слов*:

1) *сокращение по первой букве*.

Такой способ рекомендуется для частотных слов:

XX в., XIX–XX вв.,

1996 г., 1995–1996 гг.,

с. 120,

н.э. (нашей эры),

г. Москва, р. Ока,

т.е. (то есть), т.к. (так как),

ж.д. (железная дорога), ж.-д. (железнодорожный),

с.х. (сельское хозяйство), с.-х. (сельскохозяйственный);

2) *сокращение по нескольким первым буквам* (отбрасываются суффикс и окончание).

Такой способ применим для сокращений прилагательных и причастий, за которыми следуют определяемые ими существительные:

центр. место, офиц. сообщение, геогр. название, историч. событие и т.п.;

3) *пропуск нескольких букв в середине слова, вместо которых ставится дефис*.

Этот способ применим ко многим словам:

ин-т, ун-т, док-во, док-ть, з-д, р-н, д-р, стр-ра, общ-во, пр-во, пром-сть, хоз-во и т.п.

Необходимо подчеркнуть, что использование таких сокращений индивидуально и в большой степени зависит от сложившейся привычки;

4) *использование аббревиатур* — сокращений по начальным буквам слов.

Аббревиатуры удобно использовать для обозначения ключевого понятия, о котором идет речь. Такой принцип применяется в энциклопедиях, когда слово, обозначающее заголовок статьи, сокращается одной заглавной буквой.

Например, если тема лекции — «культура речи», то при конспектировании можно пользоваться аббревиатурой КР;

5) *использование математических символов*.

Существует много математических символов, которыми можно заменять слова при конспектировании: >, <, =, +, знак суммы (Σ), знак «следовательно» (\Rightarrow) и др.

СЛУШАНИЕ В СИТУАЦИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Умение слушать собеседника является основным критерием коммуникабельности человека. Недаром древнегреческая мудрость гласит: «Нам даны два уха и только один рот, чтобы мы слушали больше, а говорили меньше». Тем не менее, как показали исследования, только не более 10% людей умеют выслушать собеседника.

В ходе деловой беседы, когда ведется диалог между партнерами, необходимо помнить о двойственном характере процесса коммуникации — постоянном взаимодействии между собеседниками. В беседе необходимо участвовать кооперативно, внимательно слушая партнера, анализируя и сопоставляя его слова со своим собственным опытом. Принято считать, что при установлении контакта главная роль отводится говорящему, но анализ процесса общения показывает, что слушатель — далеко не последнее звено в этой цепи.

Разработаны специальные тесты, позволяющие оценить способность человека слушать. Предлагаем один из таких тестов.

ТЕСТ «УМЕНИЕ СЛУШАТЬ»

Ответьте на вопросы, выбрав один из вариантов ответов:

- всегда;
 - часто;
 - иногда;
 - никогда.
1. Даете ли вы собеседнику возможность высказаться?
 2. Обращаете ли внимание на подтекст высказывания?
 3. Стараетесь ли вы запомнить услышанное?
 4. Обращаете ли внимание на главное в сообщении?
 5. Слушая, стараетесь ли сохранить в памяти основные факты?
 6. Обращаете ли вы внимание собеседника на выводы из его сообщения?
 7. Подавляете ли вы свое желание уклониться от неприятных вопросов?
 8. Сдерживаете ли вы раздражение, когда слышите противоположную точку зрения?
 9. Стараетесь ли удерживать внимание на словах собеседника?
 10. Охотно ли беседуют с вами?

Оцените свои ответы по следующей шкале:

- всегда — 4 балла;
- часто — 3 балла;
- иногда — 2 балла;
- никогда — 1 балл.

Если вы набрали *32 балла и более*, то ваше умение слушать можно оценить на «отлично»; если у вас *27–31 балл*, то вы хороший слушатель; если *22–26 баллов* — посредственный; если же вы набрали *менее 22 баллов*, то вам необходимо тренировать навыки слушания собеседников.

В ситуации деловой беседы слушающим присущи практически те же недостатки, что и при прослушивании публичного выступления. Между тем одна из целей коммуникации состоит в том, чтобы узнать как можно больше о своем собеседнике: понять его психологию и ход мысли, оценить его деловые возможности, понять подтекст.

И. Атватер предлагает различать следующие **типы слушателей**, проявляющиеся в ситуации делового общения:

1) **категоричный слушатель** — судит о явлениях безапелляционно: «Это — хорошо» или «Это — плохо»;

2) **рассудительный слушатель** — думает примерно так: «Вы говорите это, чтобы я почувствовал себя виноватым» или «Теперь мне понятно, почему вы это сказали»;

3) **сочувствующий слушатель** — очень быстро соглашается (или выражает свое сочувствие говорящему), делая, к примеру, такие замечания: «Вы абсолютно правы» или «Я вам сочувствую»;

4) **аналитический слушатель** — наоборот, склонен задать вопрос: «Когда?» или сказать: «Приведите мне конкретный пример». Однако эти реакции называют «помехами» общения;

5) **отзывчивый слушатель** — умеет активно слушать, анализировать услышанное, сопереживать говорящему.

Очевидно, что наибольшего успеха в деловом общении может добиться именно отзывчивый слушатель.

Специалисты говорят также о разных **уровнях умения слушать собеседника**. Например, инструктор по управлению, кадровой политике и работе с клиентами М. Браунстин* выделяет четыре уровня:

- пассивное слушание;
- избирательное слушание;

* По материалам сайта Центра дистанционного образования «Элитариум» (www.elitarium.ru).

- внимательное слушание;
- активное слушание.

При *пассивном слушании* человек молчит и никак не реагирует на слова собеседника, поэтому часто говорящий не может понять, продолжать ли ему говорить или закончить разговор.

При *избирательном слушании* человек слышит то, что хочет услышать. Когда предмет разговора его не интересует, он практически игнорирует собеседника — глядит в сторону, поглядывает на часы или «считает ворон». Иногда может рассеянно обронить «Да, неплохо...» С другой стороны, если что-то из услышанного ему не понравится, он вдруг прерывает собеседника критическими замечаниями и становится агрессивным. В любом случае, он не воспринимает всего смысла сообщения. В результате атмосфера накаляется, возникают разногласия.

При *внимательном слушании* человек поддерживает зрительный контакт с собеседником и с помощью вопросов пытается глубже понять смысл сказанного. Но он не всегда последователен, так как обращает внимание только на вербальную часть сообщения, игнорируя эмоциональную — интонации голоса, мимику и пантомимику. Поэтому внимательный слушатель может определить содержание сообщения, но в полной мере понять его смысл не в состоянии.

Активное слушание — это внимательное и уважительное выслушивание и принятие того, что говорит собеседник. Слушатель схватывает полностью все сообщение — факты и эмоции, вербальные и невербальные компоненты. Активное слушание (его также называют восприимчивым или отражающим слушанием) — это единственный вид слушания, который помогает выяснить смысл высказывания и точку зрения собеседника, не вынося при этом оценочных и критических суждений. Такой «высший пилотаж» в общении называется эмпатией (эмпатия — особый вид сопереживания, участия). Активный слушатель дает собеседнику вербальную обратную связь, разъясняя и подтверждая понимание сказанного.

М. Браунстин выделяет **пять механизмов активного слушания**:

- открытость;
- уточнение;
- отражение чувств собеседника;
- перефразирование;
- отражающее перефразирование.

Открытость — это демонстрация готовности к доброжелательной беседе. Она достигается с помощью невербальных и вербальных средств.

Невербальные средства выражения открытости:

- отложите все дела и повернитесь лицом к собеседнику;
- поддерживайте визуальный контакт с собеседником;
- демонстрируйте адекватный интерес и внимание;
- кивайте головой;
- придайте лицу выражение внимания и терпения;
- слегка наклонитесь в сторону собеседника.

Вербальные признаки выражения открытости:

- «Да-да» или «Ну-ну»;
- «Понимаю»;
- «Да, я слушаю»;
- «Правда?»;
- «Конечно!»;
- «Да»;
- «Отлично!»

Уточнение поможет вызвать собеседника на откровенный разговор и глубже понять его идеи. Это достигается с помощью уточняющих вопросов, которые должны быть открытыми, т.е. требующими развернутого ответа. В результате можно получить более подробную информацию о предмете разговора.

Открытые вопросы обычно начинаются словами *что, какой, как, расскажите, опишите и объясните:*

- *Каковы главные выводы вашего исследования?*
- *Как вы пришли к выводам, упомянутым в вашем докладе?*
- *Расскажите подробнее о плане, который, по вашему мнению, поможет команде.*
- *Приведите пример, подтверждающий вашу точку зрения.*
- *Объясните, что вы думаете об этой рекомендации.*

Задавая подобные вопросы (используя уточнение), вы вызываете собеседника на откровенный разговор. При уточнении надо стараться проявлять заинтересованность, а не вести допрос.

Отражение чувств собеседника предполагает отражение эмоций, которые слушатель получает из сообщения (обычно они выражаются невербально интонациями, тембром голоса и языком тела). При этом он действует как зеркало. Вы описываете воспринятую эмоцию и проверяете, насколько точно ее восприняли и поняли, например, с помощью таких фраз.

- *Вас, как я понимаю, обрадовало происходящее?*

- *Похоже, ситуация была довольно печальной, не так ли?*
- *Чувствую, вы начали беспокоиться. Это так?*
- *Похоже, вы весело провели время. Правильно?*

Ваше отражение построено в форме вопроса; вы просите собеседника подтвердить или уточнить то, что услышали. Это самый короткий путь к взаимопониманию. Отражение — это не допрос, поэтому фразы должны быть мягкими, спокойными и понятными.

Перефразирование сообщения — это пересказ основной идеи сообщения другими словами, чтобы проверить, насколько правильно оно понято. Как и отражение, перефразирование — это обычно одно предложение, которое завершается репликой «Правильно?» — таким образом вы просите собеседника подтвердить сказанное. Часто перефразирование начинается с вводных фраз, например, «*Другими словами, вы говорите, что... важно для вас, правильно?»* Вот несколько вариантов вводных фраз.

- *Значит, вы имеете в виду...*
- *Другими словами...*
- *Если я вас правильно понял...*

Отражающее перефразирование — это комбинация двух вышеописанных механизмов активного слушания. Как видно из самого названия, оно объединяет отражение эмоции и перефразирование, когда смысловая нагрузка сообщения передается и словами, и эмоциями.

Отражающее перефразирование обычно выражается одним предложением, например:

- *Похоже, вы разочарованы тем, что... Я правильно понимаю?*
- *Вы, я вижу, гордитесь тем, что... Правда?*

К **распространенным ошибкам**, которые делают люди при овладении приемами активного слушания, М. Браунстин относит следующие:

- **критика:** пока полностью не поймешь то, что говорит собеседник, не критикуй ни его, ни его идею. Удивительно, но когда человек хорошо понимает мысль собеседника, у него пропадает желание его критиковать;
- **защитная реакция.** Чтобы быть активным слушателем, не обязательно соглашаться со всем, что вам говорят. Но если вы раздражаетесь или переходите в контратаку, как только слышите идею, с которой не согласны, то показываете, что не способны ни слушать, ни понимать;

- **полемика.** Некоторые хотят доказать свое превосходство, подвергая сомнению и оспаривая каждую услышанную фразу. Если собеседнику постоянно приходится доказывать свое право на собственное мнение, то, скорее всего, вы никогда не поймете, что же он хочет сказать;
- **советы.** Хотя все любят давать советы, лучше всего это делать только в том случае, когда вас об этом просят. Не всякая озвученная мысль — это проблема, требующая немедленного решения. Активные слушатели прежде всего пытаются понять сказанное и приступают к решению проблемы, только если она действительно существует;
- **концентрация внимания на самом себе.** Если ваши ответы на чье-то сообщение переводят разговор на вас, ваше мнение и ваши интересы, значит, вы перестали слушать и стали доминировать в беседе. Вас поблагодарят за участие, но обращаться к вам перестанут.

Обобщая изложенное, можно сформулировать **правила эффективного слушания**, которые призваны привести к успеху в деловой беседе:

1) настройтесь на тему беседы, ощутите внутреннюю заинтересованность;

2) сядьте поудобнее, но не расслабляйтесь, так как расслабленность отрицательно действует на мозг, мешает внимательно слушать. Правильная поза помогает сосредоточиться;

3) во время беседы не смотрите на посторонние предметы — это отвлекает, нервирует собеседника. Отмечено, что женщины больше мужчин подвержены обратной связи, поэтому чаще смотрите в глаза женщине, слушая ее;

4) слушайте с интересом — это поможет создать атмосферу взаимной симпатии и уважения между вами и собеседником;

5) не прерывайте партнера в разговоре, дайте ему возможность высказать свою мысль до конца;

6) слушая, выделяйте главные мысли говорящего и постарайтесь правильно понять их;

7) быстро сопоставляйте полученную информацию с собственной и сразу мысленно возвращайтесь к основному содержанию разговора;

8) за время беседы постарайтесь два-три раза мысленно обобщить услышанное (во время пауз в разговоре);

9) по ходу беседы старайтесь прогнозировать то, что будет сказано дальше. Это хороший метод запоминания главных положений беседы;

10) не спешите с оценкой результатов беседы. Выслушайте все полностью, а затем оценивайте.

* * *

Навыки активного и, следовательно, эффективного слушания так же, как и навыки рационального чтения, весьма важны для развития навыков продуктивных видов речевой деятельности — письменной и устной речи.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Ниже в случайном порядке перечислены характеристики хорошего и плохого слушателя.

1. Экономит время, слушая рационально.
2. Получает как вербальную, так и невербальную информацию.
3. Рассматривает саму тему как скучную и неинтересную.
4. Считает, что хранит композицию выступления в голове.
5. Работает, чтобы улучшить коммуникативные навыки.
6. Тратит время на обдумывание посторонних тем.
7. Не хочет концентрироваться на трудных моментах.
8. Помогает оратору.
9. Внутренне реагирует на любое эмоциональное выражение.
10. Сосредоточен и терпелив, не перебивает оратора.
11. Избегает ненужного несогласия, непонимания и повторений.
12. Расслабляется, позволяя себе отвлекаться.
13. Видит, чувствует и слышит.
14. Улавливает голые факты и не понимает главной идеи.
15. Терпим к идеям, не совпадающим с его собственными.
16. Считает скучным внимательно слушать.
17. Отвлекается на критику оратора.
18. Пытается осмыслить недопонятое.
19. Способен абстрагироваться от визуальных и эмоциональных факторов.
20. Слишком возбужден и часто отвлекается.

Проанализируйте их и заполните следующую таблицу:

Хороший слушатель	Плохой слушатель

2. Прослушайте какое-либо публичное выступление и ответьте на вопросы.

1. Какова главная цель оратора — информирование, убеждение или развлечение?
2. Можете ли вы определить структуру речи?

3. Какова главная тема речи? Определил ли оратор ее особо или раз-
вертывал ее в процессе?
4. Сколько проблем затронул оратор в речи? Адекватно ли они под-
тверждали главную тему?
5. Сделал ли оратор детальное резюме в заключении?
6. Какой тип заключения использовал оратор?

ОТВЕТЫ НА ТЕСТ

«ПРОВЕРЬТЕ СВОЮ СПОСОБНОСТЬ СЛУШАТЬ И АНАЛИЗИРОВАТЬ»

1. Ложно, так как «торговец» не обязательно «владелец магазина».
2. Истинно, так как не сказано, что «человек, который потребовал денег» и
«грабитель, который поспешно скрылся», — одно и то же лицо.
3. Ложно, так как не сказано, кто именно собрал содержимое кассы.
4. Ложно, так как «содержимое» — не обязательно деньги.
5. Ложно, так как «торговец» не обязательно «владелец магазина».
6. Ложно, так как полицейский был извещен только после грабежа.

ГЛАВА 2.3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ

2.3.1. ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДУЦИРОВАНИЯ 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.

Как следует из приведенного выше определения письменной речи, характерной особенностью текста является **самостоятельность**. Разумеется, она не абсолютна, поскольку текст реально функционирует только во взаимодействии с адресатом. Адресат же при восприятии текста может что-то упускать, утрачивать из вложенного в текст автором содержания, а что-то добавлять от себя, домысливать. Самостоятельность текста связана с ограниченностью во времени и/или пространстве, с принадлежностью одному (в том числе и коллективному) автору.

Часть текста (особенно большого) может приобрести самостоятельность в определенных условиях и стать отдельным текстом. Например, глава или параграф монографии, опубликованные в виде статьи. В этих случаях основной текст либо претерпевает некоторые изменения в структуре, либо сопровождается соответствующей редакционной оговоркой, придающей публикации статус самостоятельного текста.

Специфическим качеством текста, органически слитым с его самостоятельностью, является **целенаправленность**. В тексте реализуется определенная и единая в своей комплексности цель, и каждая его часть целенаправленна в составе целого.

В целевом комплексе текста различают два целевых подкомплекса: коммуникативную цель, которая ограничивается пределами данной коммуникативной ситуации, и экстракоммуникативную цель, выходящую за рамки данной речевой коммуникации. То есть текст может определяться более узкой и более широкой коммуникативной целью, причем эти цели могут почти совпадать, а могут и весьма расходиться*.

* См.: Васильева А.И. Основы культуры речи. — М., 1990.

Конечно, не всякая цель достигается именно с помощью письменного текста, иногда достаточно простого телефонного звонка.

Из первых двух характеристик вытекает третья — **целостность** текста, предполагающая единство содержания и речевой формы. Под целостностью внутренней формы подразумеваются внутренняя организованность, структурность и оформленность содержания текста. С другой стороны, текст обладает и целостностью внешней языково-речевой формы, под которой понимаются оформление начала и конца произведения, соразмерность членения на части, обозначение связей и переходов между частями, стилистическая целостность, принципы отбора номинативных единиц и т.д.

Между внутренней и внешней формами существуют отношения преобладающего единства и относительной самостоятельности. В самом деле, создавая текст, человек осознает свой мыслительный процесс, так как занят поисками языково-речевых форм для выражения мысли. Когда человек читает текст, созданный другим, он занят расшифровкой, семантизацией, синтезом значений языково-речевых форм, запоминанием содержания.

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

Например, тот, кто хотел бы устроиться на работу, должен составить текст заявления о приеме; принято писать отзыв на дипломную работу; в определенной ситуации пишутся поздравление, дружеское или официальное письмо и т.п.

Для того чтобы составить текст, автору необходимо располагать соответствующим **материалом**.

Например, специалист по социальной работе, следуя сложившейся ситуации (официальное обращение к нему за помощью), отстаивает

интересы конкретной многодетной семьи. Для составления текста письма в организацию, которая компетентна решить этот вопрос по существу, он должен иметь материал, а именно: сколько в этой семье детей и какого возраста, где работают родители и каков их заработок, каковы жилищные условия, в чем в данном случае ущемлены права данной семьи, каковы юридические основания для положительного решения данного вопроса и т.д.

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.

Например, в учебник можно было бы включить сугубо научное исследование о соотношении вербализации сходства и различия объектов при решении когнитивно-коммуникативных задач, однако большинство читателей-студентов его не поймут.

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»*.

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 институт, чтобы стать высокообразованным человеком и квалифицированным специалистом в своей области знаний, а другой — чтобы получить диплом и хорошую должность.

Эти цели могут быть противопоставлены одна другой. Когда побеждает первая, то студент готов заниматься самым серьезным образом, а если побеждает вторая, то он мало думает о науках и заключенных в них знаниях. В то же время они могут мирно уживаться в целевом комплексе, объединяющем в данном случае потребность в самовыражении и развитии личности, укреплении

* Адаир. Д. Эффективная коммуникация. — М.: Эксмо, 2003.

своего положения в обществе, приобретении круга новых друзей, желании пожить «студенческой жизнью» и пр.

Цели могут изменяться с течением времени.

Например, в начале обучения студента заботит только получение диплома, но, увлеченный специальными дисциплинами, он уже мечтает о своем совершенствовании в них и даже об аспирантуре.

На следующем этапе речевого продуцирования определяются предмет, тема и проблема текста. Под *предметом* в данном случае понимается некая целостная часть действительного мира, отраженного в речевом произведении. Это может быть человек или группа людей, материальный объект, явление, событие и т.п.

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 тема сама как бы становится проблемой, и можно говорить о проблемной теме.

Таким образом, понятия предмета, темы и проблемы взаимосвязаны. Например, в тему (или проблемную тему) «Заботы молодой семьи» войдут проблемы жилья, совместного ведения хозяйства, досуга, стиля общения, взаимоотношений с родителями, рождения ребенка и т.п., а также соответствующие предметы. Если выделить из этого комплекса проблему досуга, то речевое продуцирование может вестись с использованием следующих тем: спорт, туризм, телевизор, театр, летний отпуск и др.

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. Однако возможен и другой путь: написание отдельных частей в более или менее случайном порядке, а затем оформление их в композиционное целое. Этот путь более сложен, практикуется чаще всего при коллективном авторстве, иногда в области литературно-художественного творчества.

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 одних случаях автор заинтересован, чтобы адресат догадался о подтексте, а кто-то другой не догадался или же не мог доказать, что «это» сказано. В других случаях автор может быть заинтересован в том, чтобы непосредственный адресат не догадался о «полусказанном», но догадался бы об этом кто-то другой (косвенный адресат), или сам автор впоследствии мог претендовать на то, что «это» выражено. В тексте может проявиться также подтекстное содержание, автором не предусмотренное, даже нежелательное, например показывающее пробел в его культурном развитии или его неискренность в отношении собеседника.

Затекстное и подтекстное содержания в одних случаях вполне различимы, в других — сливаются полностью. Например, в официально-деловом документе возможна аргументирующая ссылка на какое-то постановление по проблеме содержания текста. Если у автора нет иного намерения, кроме аргументирующего напоминания, то налицо затекстное содержание, но если автор намекает на предусмотренную постановлением ответственность за игнорирование данного аргумента, то налицо подтекстное содержание.

Для иллюстрации технологии речевого продуцирования можно привести анализ рассказа О. Осекина «Подтекст»*.

* Осекин О. На почве Лукреция // Библиотека «Крокодила». — 2002. — № 20.

Ко мне зашел Крышкин. Я как раз заканчивал лирическую новеллу о тюльпанах. Крышкин прочел новеллу и поморщился.

— Уж очень все в лоб.

— А как надо — по лбу? — поинтересовался я.

— Надо с подтекстом. Сам вроде бы говоришь и пишешь об одном, а думаешь, оказывается, совсем о другом.

— Но я же пишу лирическую новеллу о тюльпанах, — засомневался я.

— Ха! — усмехнулся Крышкин. — Когда ты даришь девушке цветы, ты разве думаешь о том, где они росли и как часто их поливали? Нет, ты думаешь о том, позволит ли она поцеловать себя после киносеанса. — Слова Крышкина взволновали меня. Я буквально прозрел. Так вот почему меня не печатают. Пишу себе, о чем думаю, и совсем упускаю из виду подтекст. С этой мыслью я схватил мою новеллу и помчался в редакцию.

Редактор, как всегда, бегло пробежал глазами рукопись, вздохнул и сказал:

— Не пойдет. О тюльпанах уже было триста тысяч новелл.

— А почему вы решили, что это о тюльпанах? — спросил я.

— То есть как это почему?! — загорячился редактор. — Тут ведь ясно написано: «Как красивы тюльпаны на живописных полянах у склонов величавых гор. Будто это красное море с черными пестиками лодок...» И все такое прочее.

— Вы так считаете?

— Я просто уверен в этом.

— А может, вы прочтете повнимательнее? Между строчек, — сказал я и прищурился.

— Между каких строчек? — съязвил редактор.

— Вы разве не знаете, что такое подтекст?

— При чем здесь подтекст?

— Если вы считаете мое творчество неким бревном, лежащим строго параллельно линии строчки, то вы ошибаетесь, — внушительно и вместе с тем задумчиво сказал я. — Это не красное море тюльпанов с черными пестиками плещется у склонов гор. Это девушки в ярких, нарядных одеждах пришли сюда сплясать и спеть о любви, дружбе и собранном урожае зерновых.

— Но почему именно девушки? Почему не косяки осетровых, приплывших в это море метать красную и черную икру? — из последних сил сопротивлялся редактор.

— Ну, знает! — вскипел я. — У вас свой подтекст, у меня свой.

Редактор капитулировал и, краснея, подписал мою новеллу к печати. Между строчек я прочитал: «Не пойдет!».

Автор создал этот текст потому, что, с точки зрения редакции, нужно было отразить такую тему. В этом заключается ситуация.

Материалом в данном случае послужили некоторый опыт автора как молодого писателя-юмориста и, естественно, творческая фантазия. Автор был относительно свободен в выборе жанра, и он решил раскрыть тему в юмористическом рассказе, что предопределило физический объем произведения (около двух страниц) и набор стилистико-речевых средств, характерных для юмористики.

Проблему автор рассказа увидел в том, что иные писатели, имея дарования для создания интересного текстового содержания, намекают на подтекстовое, хотя на самом деле для подтекста у них тем более не хватает дарования. Целью явилось желание показать, что подтекст — явление не однозначное, каждый волен понимать его по-своему, особенно если его нет.

2.3.2. 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. Этот комплекс выделяется по следующим критериям:

- круг вопросов, решаемых в процессе деятельности;
- количество уровней принятия решений;
- объем и характер компетенции 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, снабженческо-сбытовая, организационно-распорядительная и другие унифицированные системы документации. Поскольку аппарат управления реализует свои функции главным образом через организационно-распорядительную документацию, целесообразно рассмотреть принципы составления текстов отдельных видов документов этой системы.

Составление распорядительных документов

Основная цель распорядительных документов — регулирование управленческой деятельности. Распорядительные документы относятся к нормативным правовым актам и поэтому обязательны для исполнения.

Ситуацией для создания распорядительного документа может быть необходимость:

- исполнения принятых законодательных, нормативных правовых актов и иных решений вышестоящих органов;
- осуществления собственной исполнительно-распорядительной деятельности, вытекающей из функций и задач организации.

С точки зрения порядка рассмотрения вопросов (принятия решений) все распорядительные документы делятся на две группы: документы, издаваемые в условиях коллегиальности, и документы, издаваемые на принципах единоначалия.

Процедура издания распорядительных документов в условиях **единоличного** принятия решений — приказов, указаний, распоряжений — включает следующие стадии:

- 1) обоснование необходимости издания распорядительного документа;
- 2) сбор и анализ информации;
- 3) подготовка проекта распорядительного документа;
- 4) согласование проекта документа;
- 5) доработка проекта документа в соответствии с замечаниями;
- 6) подписание проекта документа;
- 7) доведение распорядительного документа до исполнителей.

Обоснование необходимости издания распорядительного документа может излагаться в иницилирующих решение служебной записке, справке аналитического или информационного содержания, акте и т.п.

Сбор и анализ информации для выработки управленческого решения осуществляется из соответствующих источников — законодательных актов и нормативной документации; текущей документации организации; документов, поступающих из вышестоящих и подведомственных организаций; архивных документов и др.

Оформление выработанного решения в виде *проекта распорядительного документа* осуществляется не на бланке, а на листе бумаги, при этом на верхнем поле справа проставляется слово «Проект». Текст документа оформляется так же, как если бы это был окончательный вариант документа.

Согласование проекта документа подразумевает визирование (если для издания документа достаточно внутреннего согласования) и внешнее согласование (если необходимо провести экспертизу решения в других организациях). Если согласующих инстанций много, внешнее согласование проекта распорядительного документа проводится на отдельном листе согласования.

В процессе согласования могут быть высказаны замечания и дополнения к проекту документа, которые вносятся непосредственно в проект документа или оформляются на отдельном листе как особое мнение или замечания. В последнем случае при визировании на проекте документа кроме подписи визирующего лица и даты проставляется отметка: «Особое мнение прилагается» или «Замечания прилагаются».

Доработка проекта в соответствии с замечаниями предполагает внесение замечаний в проект документа по результатам согласования, окончательное оформление согласованного проекта документа на бланке организации и представление его руководителю на подписание.

Подписание проекта — решающая стадия, при которой он становится полноценным документом, обладающим юридической силой.

Доведение распорядительного документа до исполнителей — это его тиражирование, рассылка или передача исполнителям.

Рассмотрим составление распорядительного документа этого вида — приказа по основной деятельности.

Приказ — это правовой акт, издаваемый единолично руководителем в целях разрешения основных и оперативных задач, стоящих перед организацией.

Приказами по основной деятельности оформляются порядок деятельности предприятия, решения и поручения по организации работы, организационные мероприятия, итоги работы, результаты ревизий и т.д.

Формуляр-образец приказа по основной деятельности включает следующие реквизиты: наименование организации — автора документа; наименование вида документа — ПРИКАЗ; дата, номер (в пределах календарного года); место издания (если не указано в названии организации); заголовок; текст; подпись; визы согласования; отметка об исполнении документа и направлении его в дело.

Заголовок к тексту приказа должен кратко отражать содержание документа, быть максимально точным и емким. Он отвечает на вопрос «о чем?», формулируется с помощью отглагольного существительного («о совершенствовании ...») и состоит, как правило, из одной-двух строк. Необходимо помнить, что заголовок приказа облегчает не только регистрацию и поиск документа, но и восприятие текста приказа, а также настраивает на его исполнение.

Текст приказа, как правило, состоит из двух частей: констатирующей и распорядительной, разделенных словом «ПРИКАЗЫВАЮ».

В констатирующей части дается обоснование предписываемых действий, формулируются цели и задачи, факты и события, послужившие причиной издания документа. Эта часть текста обычно начинается со сложных отыменных предлогов «*В связи...*», «*С целью...*», которые облегчают формулирование текста.

В приказе, изданном «во исполнение», констатирующая часть начинается с предлогов «*В соответствии...*», «*На основании...*», «*Во исполнение...*», содержит название вида документа, во исполнение которого издается данный приказ, наименование организации-автора, дату, регистрационный номер и полный заголовок к тексту.

Например: Во исполнение Постановления Правительства Москвы от 06.03.2004 № 543 «О дотации журналу “Моя Москва”...».

Констатирующая часть может отсутствовать, если предписываемые действия не нуждаются в разъяснении или обосновании.

Распорядительная часть текста составляется по пунктам, каждый из которых нумеруется арабскими цифрами и начинается с красной строки.

Например:

1. Утвердить штатное расписание коммерческого отдела на III квартал 2005 г.

Если в приказе даются поручения исполнителям (конкретным должностным лицам, структурным подразделениям), то в каждом пункте необходимо указать их фамилии или наименования, четко сформулировать предписываемое действие и указать срок исполнения.

Например:

«Управлению кадров (Томина И.В.) организовать техническую учебу специалистов по эксплуатации зданий с 10 по 12 октября 2005 г.».

Последний пункт приказа — это пункт о контроле, в котором указываются наименование должности лица, ответственного за исполнение документа, его инициалы и фамилия.

Например:

«Контроль за исполнением приказа возложить на коммерческого директора Смирнова А.А.».

Если руководитель сам будет осуществлять контроль за исполнением приказа, тогда этот пункт будет записан так: «Контроль за исполнением приказа оставляю за собой».

Приказ подписывается руководителем организации, а в его отсутствие — заместителем, при необходимости визируется заинтересованными должностными лицами или службами. Если должностное лицо, подпись которого заготовлена в проекте приказа, отсутствует, приказ перепечатывают, не указывая это должностное лицо.

Дата приказа — это дата его подписания.

Подготовка распорядительных документов на принципах *коллективности* включает следующие стадии:

- 1) подготовка материалов к заседанию коллегиального органа;
- 2) вынесение материалов на рассмотрение коллегиального органа;
- 3) обсуждение подготовленных материалов на заседании коллегиального органа;
- 4) принятие решения по рассмотренным материалам;
- 5) оформление протокола заседания;

- 6) издание распорядительного документа;
- 7) доведение решения до исполнителей и заинтересованных должностных лиц.

Первая стадия предусматривает сбор информации по вопросу и ее анализ и завершается оформлением аналитической справки и/или проекта решения. Справка должна содержать исчерпывающую и всестороннюю информацию, конкретные предложения по решению проблемы и быть согласована со всеми заинтересованными в готовящемся решении специалистами.

На *второй стадии* подготовленные материалы, справка и/или проект решения передаются секретарю коллегиального органа, как правило, за 10–15 дней до заседания для предварительного изучения.

Третья стадия включает ознакомление председателя коллегиального органа с представленными материалами и проведение организационных мероприятий по подготовке заседания.

На *четвертой стадии* обсуждаются представленные материалы, высказываются мнения по проекту решения, предложения по его изменению и дополнению и принимается решение.

Пятая стадия отражает специфику деятельности коллегиальных органов: фиксация хода заседания в протоколе. Во время заседания ведутся черновые рукописные, стенографические либо звуковые записи, на основании которых и оформляется протокол.

Шестая стадия — издание распорядительного документа по решению коллегиального органа.

Седьмая стадия осуществляется таким же образом, как и при издании распорядительных документов при единоличном принятии решений.

Примером документа, составленного на принципах коллегиальности, является **протокол** — документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, совещаниях, конференциях, при других формах работы коллегиальных органов.

Можно выделить следующие виды протоколов:

- протоколы заседаний, создаваемые в управленческой деятельности;
- следственные протоколы, создаваемые некоторыми административными органами общественного порядка (протокол санитарного инспектора, пожарного инспектора, протокол дорожно-транспортного происшествия);

- протоколы договорного типа (протоколы разногласий, протоколы согласования разногласий, протоколы согласования цены и др.).

Протоколы бывают краткими и развернутыми (полными). В *кратком* протоколе указываются лишь докладчик и тема его доклада, фамилии выступивших в прениях и принятое решение. Естественно, такой протокол не дает представления о ходе обсуждения вопросов, поэтому его рекомендуют вести в случаях, когда:

- протоколируемое событие стенографируется;
- тексты докладов и выступлений будут приложены;
- протоколируется событие оперативного характера.

Во всех остальных случаях протокол должен быть *полным*, т.е. содержать запись (причем не обязательно и даже не желательно «слово в слово») выступлений.

Во время заседания протокол ведется сначала в черновой записи, в дальнейшем редактируется и подписывается. В случаях, когда событие стенографируется либо записывается на диктофон, протокол составляется после расшифровки записей.

Форма протокола включает следующие реквизиты: наименование учреждения (структурного подразделения); вид документа — ПРОТОКОЛ; дата, порядковый номер заседания и место заседания; заголовок; текст; подписание.

Следует иметь в виду, что на протоколе проставляется именно дата заседания, а не окончательного оформления и подписания. Если же заседание продолжалось несколько дней, то указываются даты его начала и окончания — например, 12.09 — 15.09.05. В реквизите «место» указывается населенный пункт, где происходило событие.

Заголовок протокола состоит из указания вида коллегиальной работы (заседание, собрание, совещание) и названия коллегиального органа — например, «Заседание городской думы», «Собрание акционеров».

Текст протокола строится по следующей схеме. Вначале указываются председатель, который вел заседание, и секретарь, который вел протокол:

Председатель — Колосов С.Л.

Секретарь — Апарина Т.А.

Затем проставляется отметка о количестве присутствующих членов коллегиального органа. Здесь возможны два варианта: если присутствующих немного, то они перечисляются в алфавитной

последовательности, если же большое количество, то их регистрация ведется отдельно, а в тексте делается отметка:

Присутствовали: 26 человек (список прилагается).

Эта отметка необходима для того, чтобы зафиксировать, что принятое решение имеет юридическую силу, поскольку кворум был.

Далее приводится повестка дня, в которой перечисляются с порядковой нумерацией вопросы, вынесенные на рассмотрение. Вопросы нумеруются и записываются, как правило, в предложном падеже.

Например:

1. Перспективы развития туризма в регионе. Докладывает председатель комиссии И.П. Челнов.

Затем следует содержательная часть текста, которая состоит из трех разделов: СЛУШАЛИ — ВЫСТУПИЛИ — ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ).

В разделе СЛУШАЛИ указывается докладчик и кратко излагается суть его выступления. Если докладчик представил письменный текст, то необходимость в протоколировании отпадает, а в протоколе делается следующая запись;

СЛУШАЛИ:

1. Челнов И.П. — текст прилагается.

Если в ходе выступления докладчику были заданы вопросы, то они и ответы к ним записываются в порядке поступления.

Например:

Копьева Н.Н. — Какое предусматривается финансирование?

Челнов И.П. — Это пока детально не прорабатывалось.

По этой же схеме записывается и текст раздела ВЫСТУПИЛИ.

Раздел ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ) оформляется как распорядительная часть приказа, т.е. состоит из пунктов с порядковой нумерацией.

Например:

1. Челнову И.П. представить на утверждение программу развития туризма с учетом высказанных замечаний до 10.12.05.

В случае, когда в одном пункте необходимо записать несколько указаний, он разбивается на подпункты с поднумерацией. При

протоколировании избрания должностных лиц указываются результаты голосования, причем отдельно по каждой кандидатуре.

Завершается протокол подписанием, которое проставляется по общему типу:

Председатель (подпись) С.Л. Колосов.

Секретарь (подпись) Т.А. Апарина.

От квалификации специалиста, ведущего протокол, во многом зависят качество документа, ясность и четкость его текста.

Составление организационных документов

К этому виду документов относятся служебные (докладные) записки, справки, деловые письма, телефонограммы и т.п. Особое значение придается *деловым письмам* — это обобщенное название различных по содержанию документов, служащих средством общения между учреждениями, частными лицами в процессе социальной, управленческой и производственной деятельности.

Деловые (служебные) письма в зависимости от содержания могут быть сопроводительными, информационными, гарантийными, рекламационными, арбитражными и т.д., могут содержать запрос, напоминание, подтверждение, извещение, приглашение и т.д.

Письма, направляемые вышестоящими учреждениями подведомственным предприятиям и организациям, содержат указания, распоряжения, вопросы, разъяснения, информационные сообщения и т.д. Письма же, направляемые в вышестоящие учреждения, — это чаще всего отчеты, запросы, ответы, пояснения, предложения. Составляют деловые письма только на фирменном бланке, представляющем собой лист бумаги с напечатанными на нем авторскими реквизитами.

Текст делового письма, как правило, содержит один вопрос и состоит из двух частей. В первой части излагаются факты, послужившие основанием для составления документа, во второй приводятся выводы, просьбы, предложения. Порядок следования частей текста может измениться.

Например, если по рассматриваемому вопросу принято положительное решение, то текст начинают обычно с выводов. Письма по простым или оговоренным заранее вопросам могут состоять только из одной части.

Каждая разновидность делового письма характеризуется аспектом содержания и языковой формулой: если аспектом содержания является выражение гарантии, то для его реализации потребуется

гарантийное письмо, напоминание потребует письма-напоминания, предупреждение о возможных ответных шагах отразится в письме-предупреждении и т.д. В отдельных случаях деловое письмо может быть многоаспектным, т.е. содержать и гарантию, и напоминание, и предупреждение.

Под *языковой формулой* подразумевается устойчивый оборот, словосочетание, выражающее вид, характер той или иной управленческой, производственной или просто профессиональной функции*.

Например, языковой формулой гарантийного письма будет выражение «гарантируется», («оплату гарантируем»), письма-напоминания — «напоминаем».

По языковой формуле можно судить о разновидности письма, что позволяет определить цель его использования и приемы работы с ним.

Оформление деловых писем осуществляется в соответствии со стандартом, определяющим содержание и форму, а также место проставления на бланке основных реквизитов: автор, адресат, дата, номер (индекс), заголовок к тексту, текст, отметка о приложениях (если они есть), подписание, отметка о составителе.

В последнее время распространилось мнение, что деловые письма теряют свою актуальность, особенно в связи с развитием электронных форм передачи информации. С этим трудно согласиться, поскольку информация, передаваемая по факсу или электронной почте, предварительно должна быть оформлена по существу в виде делового письма со всеми необходимыми реквизитами.

Рассмотрим отдельные разновидности деловых писем.

Сопроводительное письмо — подтверждает факт отправки приложенных к нему документов. Сопроводительное письмо, копия которого остается в деле текущего хранения, используется как средство контроля исполнения документа и его сохранности.

Составление сопроводительных писем оправданно лишь в тех случаях, когда они содержат какую-либо дополнительную информацию к приложенным документам или когда прилагаемые документы составлены на нескольких листах или в нескольких экземплярах.

* Веселов П.В. Современное деловое письмо в промышленности. — М., 1990. — С. 36.

Пример текста сопроводительного письма:

Направляем составленный на основе согласованного проекта договор об аренде помещений под Центр сервиса и туризма.

Просим подписать, заверить печатью и выслать 1 (один) экземпляр в наш адрес.

Приложение: Договор аренды на 5 л. в 3 экз.

Гарантийное письмо — составляется с целью обеспечения гарантии выполнения тех или иных обещаний, даваемых как организациям, так и отдельным лицам.

Гарантировать можно оплату труда за выполненную работу, сроки выполнения работ, качество выполнения, получение жилплощади, предоставление работы по специальности и т.д.

Гарантийное письмо состоит, как правило, из двух частей: выражение просьбы и подтверждение гарантии, в отдельных случаях — только подтверждение гарантии. Письма, связанные с выполнением каких-то финансовых операций (например, оплата выполненных работ или предоставление услуг), кроме руководителя организации, подписывает в обязательном порядке распорядитель финансов (главный бухгалтер). На всех гарантийных обязательствах должна проставляться основная печать организации: в государственной системе — гербовая, в негосударственной — круглая с наименованием организации.

Пример текста гарантийного письма:

Просим произвести текущий ремонт помещений Центра сервиса и туризма.

Оплату гарантируем в соответствии с утвержденной сметой. Наши банковские реквизиты:

Приложение: Смета на 3 л. в 2 экз.

Директор (подпись) А.П. Петров

Гл. бухгалтер (подпись) О.Н. Иванова

Следует помнить, что гарантийное письмо имеет повышенную правовую функцию, поэтому текст должен быть изложен предельно четко и ясно.

Письмо-приглашение — предлагает адресату принять участие в каком-либо мероприятии. Оно может быть адресовано как организации, так и конкретному лицу. Если определять минимальный состав информации такого письма, то это будет сообщение о характере мероприятия, сроках проведения, месте проведения и условиях участия.

Пример текста письма-приглашения:

Приглашаем Вас принять участие в научно-методической конференции «Речевая коммуникация: теория и практика преподавания», которая состоится в актовом зале Московского государственного университета сервиса 27—29 марта 2006 г.

Тезисы доклада объемом 2 компьютерные страницы через 1,5 интервала должны быть получены нами не позднее 10 февраля 2006 г., в противном случае доклад не будет включен в программу конференции.

Рассмотрение *писем граждан* — важнейший участок работы большинства государственных органов, общественных организаций и ответственных должностных лиц.

Все обращения граждан можно разделить на четыре основные группы: предложения, заявления, жалобы и запросы.

Предложение — это одна из форм участия гражданина в управлении государством, продиктованного желанием улучшить работу в производстве, экономике, управлении, социально-культурной сфере.

Заявление — это форма выражения гражданами своих прав. Заявления составляются на очередной отпуск, получение жилья, о приеме в институт, на оформление пенсии и др.

Жалоба — это форма выражения несогласия гражданина с действиями организации и должностных лиц.

Запрос — это обращение в организацию, содержащее просьбу разъяснить положение законодательства, сообщить о наличии вакансий и т.д.

Вывод о том, что именно содержится в письме, — предложение, заявление или жалоба, делается, конечно, не по заголовку, проставленному неискушенным в специальной терминологии автором, а в результате внимательного ознакомления с содержанием письма специально подготовленным работником. От этого зависят и методика, и сроки рассмотрения, и структура ответного текста.

С точки зрения составления текста наибольшую трудность представляет ответ на жалобу гражданина. Дело в том, что повод для написания жалобы может быть самым непредсказуемым, но во всех случаях ответ должен быть объективным и по существу.

Текст ответного документа состоит из трех логических элементов: ссылка на содержание письма заявителя; ход рассмотрения вопросов; результат рассмотрения. Начинать текст рекомендуется с соответствующей по этикету формы обращения, а заканчивать

(в случаях определенной степени вины администрации в причинении материального или морального ущерба гражданину) — принятием извинений.

Например, в администрацию некоего сельского поселка пришло письмо от Николая Ивановича Пенькова следующего содержания:

«Прошу разобраться в хулиганском поступке моего соседа Б.М. Маркова и строго наказать его. У меня пропали гуси — 20 штук, а он написал письмо на радиостанцию, чтобы исполнили для меня якобы любимую мою песню: “Ой, вы, гуси, до свидания...” После этого все стало надо мной смеяться».

Несмотря на анекдотичность ситуации, работник органа местной власти обязан объективно разобраться в ней и спрогнозировать возможные социальные последствия поступка. Скорее всего, Пеньков станет объектом постоянных и не всегда доброжелательных шуток односельчан. Один из вариантов ответного письма может быть таким:

Уважаемый Николай Иванович!

На заседании администрации от 13.10.05 рассмотрен факт некорректного поведения Б.М. Маркова по отношению к Вам. Ему предложено публично извиниться перед Вами. Он согласился сделать это по местному радио 20 октября в 18 ч.

Работники радиостанции также приносят Вам свои извинения за то, что оказались невольными участниками этого неуместного розыгрыша.

Факсимильные сообщения и электронная почта. До появления электронной почты *факсимильные сообщения* были по существу единственным способом быстрой передачи деловой информации. Немало сделок, требующих срочности и конфиденциальности, между территориально удаленными партнерами до сих пор совершаются по факсу.

Следует подчеркнуть, что ни о какой методике подготовки текста в этом случае речь не идет, поскольку по факсу передаются уже составленные документы. Однако существуют определенные требования к начальной странице сообщения, передаваемого по факсу: на ней указываются дата, время передачи, имя отправителя и название фирмы, имя получателя и номер факса; рекомендуется также указать количество страниц в сообщении, иначе получатель не будет знать, каков полный объем сообщения.

Электронная почта — сочетает скорость и дешевизну телефонных разговоров с графическими возможностями факса.

Сообщение по электронной почте состоит из двух частей: текста, который отправитель пишет на экране, и вводной информации, которая выводится программой электронной почты во время отправки и получения письма. Требования к тексту — максимальная ясность, простота и краткость.

«Проще всего выражать свои мысли в усложненной форме, и ничего нет более сложного, чем изъясняться ясно и просто, — считает специалист по электронной коммуникации Линн Бриттни. — С этим сталкиваются многие из нас, и это далеко не современная проблема. Поэт и писатель Гораций (65–8 гг. до н.э.) так выразил знакомые нам чувства: “Когда я стараюсь быть кратким, я становлюсь непонятным”. Постоянным подтверждением этих слов являются выступления наших современников — судей, политиков, ученых, использующих в письменных сообщениях язык, который можно назвать квазиюридическим и который может привести в смущение и даже испугать собеседника»*.

Вместе с тем электронная почта имеет недостатки: нет гарантии сроков получения почты, электронные письма иногда теряются, искажаются либо поступают по другому адресу, но главное — не обеспечена конфиденциальность почтовых отправок.

Договор. Это документ, юридически оформляющий взаимные обязательства равноправных партнеров. Существует немало разновидностей договоров: поставки, купли-продажи, аренды, обслуживания и т.д. При приеме на работу с сотрудниками также заключают договор, который обычно именуют контрактом.

Какие бы взаимоотношения ни оформлялись в виде договора, есть элементы текста, которые обязательны для каждого договора. Эти элементы можно записывать по-разному, располагать в разной последовательности, выносить иногда в приложение, являющееся неотъемлемой частью договора, но без них документ будет неполным. Имеются в виду следующие элементы текста.

1. Обозначение сторон, вступающих в договорные отношения. Здесь принято указывать название организаций и фамилии должностных (либо частных) лиц, подписывающих договор, основания, на которых они действуют, и условные обозначения, которые будут заменять их в тексте документа.

При этом следует учитывать, что должностное лицо, подписавшее договор, должно быть полномочно это делать. Основанием, как правило, служит устав организации, предусматривающий осу-

* Бриттни Л. E-mail и деловая переписка. — М.: АСТ—Астрель, 2004.

шествление деятельности, записанной в договоре. Если подобная деятельность должна осуществляться при наличии лицензии, то должны быть указаны номер лицензии и дата ее выдачи.

Условные обозначения сторон, вступивших в договорные отношения, необходимы для того, чтобы в дальнейшем в тексте не повторять их названия полностью.

Например, «Заказчик» и «Исполнитель»; «Продавец» и «Покупатель»; «Фирма» и «Клиент» и т.д.

2. **Предмет договора.** Указывается, что именно является общей целью договора — творческое содружество, поставка товара, туристское обслуживание, подготовка кадров и др.

3. **Обязательства сторон.** Четко формулируется, какие именно обязательства берут на себя договаривающиеся стороны. Эта часть договора (контракта) должна быть особенно продуманной, так как последствия упущенного или непонятого могут быть весьма существенными. Не следует брать на себя обязательств, в выполнении которых нет твердой уверенности, а также лишних обязательств, не влияющих на выполнение предмета договора.

4. **Финансовые взаимоотношения.** Записываются условия оплаты выполненных по договору работ. В одних случаях финансовые обязательства берет на себя одна из сторон (оплата труда нанимаемого работника, оплата туристских, юридических, переводческих и иных услуг), в других — обе стороны (оплата взаимопоставок). Нередко финансовые взаимоотношения расшифровываются в смете, которая приводится в приложении, являющемся неотъемлемой частью договора.

5. **Ответственность сторон.** Формулируется, какие санкции будут применены к стороне, нарушившей взятые на себя обязательства. Если характер договора не требует детализации, то запись может быть сделана в обобщенной форме.

Например: «При невыполнении условий договора стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством».

6. **Форс-мажор.** При действии обстоятельств непреодолимой силы (пожар, наводнение, террористический акт, объявление войны, изменения законодательства и др.) выполнение договора может быть прекращено либо приостановлено, и стороны ответственности за это не несут.

7. **Прочие условия договора.** Указываются срок действия договора, количество экземпляров документа, имеющих юридическую

силу, порядок продления, дополнения или досрочного расторжения договора, порядок внесения изменений и иные условия.

8. **Юридические адреса и подписи сторон.** Приводятся почтовые адреса сторон, банковские реквизиты (для юридических лиц), представляются подписи лиц, указанных в первой части договора, и печати организаций, вступивших в договор.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. **Какие знаковые системы обращения, принятые в международной коммуникации, вам известны?**
2. **Проанализируйте текст с точки зрения использования критериев речевого продуцирования:**
«Нам с мужем по 30 лет. Детей нет. Материально и жильем обеспечены, живем дружно. Просим администрацию детского дома помочь нам взять на воспитание малыша».
3. **Составьте текст протокола заседания членов ассоциации инвалидов по вопросу открытия в микрорайоне мастерской по ремонту инвалидных колясок.**
4. **Составьте текст гарантийного письма механическому заводу по поводу изготовления технологического оборудования (по прилагаемым чертежам) для ремонта инвалидных колясок.**
5. **Составьте ответ на письмо гражданина.**
«Уважаемый директор центра социальной помощи семье и детям! Вот уже 12 лет проживаю я в аварийном доме в комнате 10 м² с тремя детьми. Младшему 2 года, старшей дочери — 8 лет. Муж трагически погиб в прошлом году. Однако, несмотря на все мои обращения и ходатайство с работы, мне не выделяют жилье — обещают только через 5 лет. Но вряд ли мы сможем прожить 5 лет в таких невыносимых условиях.
Не могли бы вы помочь мне в получении жилья и оказать хоть какую-нибудь социальную поддержку. Прошу также разъяснить, какими льготами может пользоваться моя семья.

Паланова Анна Петровна»

ТЕСТ

КАК ВЫ ОТНОСИТЕСЬ К БУМАЖНОМУ ПОТОКУ?

По оценкам некоторых экспертов, не менее четверти документов, циркулирующих в государственной сфере управления, содержит излишнюю и даже бесполезную информацию. Это явление напрямую зависит от квалификации тех, кто создает документы или отвечает на них. Разработчики теста считают, что есть четыре типа «бумажных неудачников», которые не владеют на должном уровне всеми элементами письменной речи.

«Суперисполнитель». Каждое утро «бросается» на папку с входящей корреспонденцией, как на врага, и не разгибается до тех пор, пока внимательнейшим образом не изучит все письма, отчеты и докладные записки и не переправит их в папку с исходящей. В душе он считает себя отличным работником и искренне обижается, что его почему-то не повышают в должности.

«Распасовщик». Доводит до абсурда принцип делегирования обязанностей, напоминая центрального нападающего, который, вместо того чтобы организовать атаку и самому идти на штурм ворот, стремится поскорее избавиться от мяча, пасуя его кому попало. Однако ему нередко приходится выслушивать упреки по поводу низкого качества документации, составление которой он передоверил не вполне компетентному сотруднику.

«Антибюрократ». Изображает из себя идейного борца с бумажками и потому утверждает, что 99% поступающей к нему корреспонденции — мусор, пригодный лишь для свалки. Надо отдать должное «антибюрократу» — слова у него не расходятся с делом. Подавляющую часть корреспонденции он, едва взглянув на нее, отправляет прямым в корзину.

«Волокитчик». Питает искреннее отвращение к бумажной работе и проводит за столом минимум времени, постоянно откладывая просмотр корреспонденции. Увы, даже самое активное участие в производственной деятельности не спасает его от недовольства начальства. Причина — постоянное запоздание отчетности из его подразделения и медленная реакция на важнейшие документы, которые он удосужил-ся взять в руки лишь тогда, когда срок ответа на них давно истек.

Предлагаемый тест позволяет проверить, какому типу в большей мере соответствует ваша манера работы с документацией.

Группы утверждений	Совершенно справедливо	Пожалуй, справедливо	Не совсем так	Совершенно не так
<p>Группа 1</p> <p>Когда у меня много неотложной работы, я часто откладываю новые бумаги в сторону Когда я не слишком загружен прочими делами, я обрабатываю большую часть бумаг сам Я сам разбираю корреспонденцию, потому что больше с ней никто не справится, а непрочитанные бумаги меня раздражают</p>				

Группы утверждений	Совершенно справедливо	Пожалуй, справедливо	Не совсем так	Совершенно не так
Группа 2				
<p>Мне приходится преодолевать внутреннее сопротивление, когда я поручаю подчиненному подготовить важный документ</p> <p>Большую часть документации по менее важным вопросам готовят мои подчиненные</p> <p>Я обращаюсь за помощью к другим только в том случае, когда возможность служебных неприятностей становится весьма реальной</p>				
Группа 3				
<p>Меня раздражает, что приходится тратить время на бумажную рутину, и, когда я занят, бумаги отодвигаются в сторону</p> <p>Я не считаю себя обязанным отвечать на каждую бумажку, адресованную мне</p> <p>Я не считаю, что объем и характер служебной переписки отражают успешность моей работы и мое положение в нашей организации</p>				
Группа 4				
<p>Когда я сталкиваюсь с кризисной ситуацией, мне не хватает времени, чтобы зафиксировать ее в документах</p> <p>Лишь мысль о возможных неприятностях может заставить меня дописать служебный доклад</p> <p>Пока у меня есть более важные дела, я откладываю рутинную документацию в сторону</p>				

Подсчитайте набранные вами баллы.

За каждый ответ «совершенно справедливо» — 3 балла, «пожалуй, справедливо» — 2 балла, «не совсем так» — 1 балл, «совершенно не так» — 0 баллов. Суммировать баллы нужно отдельно по четырем группам утверждений.

Если вы набрали 7 баллов по первой группе утверждений, то вы, скорее всего, «суперисполнитель», а поэтому склонны делать сами большую, чем необходимо, долю бумажной работы, недогружая своих подчиненных. Если вы к тому же набрали немало баллов (5 и более) по четвертой группе, значит, вам присущи еще и черты «волокичка». Это означает,

что ваша репутация и карьера под угрозой. Правда, кое-кому из высшего начальства нравится ваша постоянная занятость, но это отнюдь не гарантирует продвижение по службе и уважение коллег.

Если вы набрали *7 баллов и более по второй группе утверждений*, то вы, скорее всего, «распасовщик». Конечно, делегирование обязанностей — одно из важнейших правил современной науки об управлении. Между тем не следует забывать о необходимости учить и контролировать тех, кому передаются те или иные задания.

Если вы набрали *7 баллов и более по третьей группе утверждений*, значит, вам присущи черты «антибюрократа» и вы склонны игнорировать важность бумажной работы. Такие привычки могут дорого обойтись, если в вашей организации объем работы с документами велик и ей придается большое значение. Поэтому вам стоит либо пересмотреть свое отношение к «бумажкам», либо поискать себе место в организации, где такой работы меньше.

Если вы набрали *7 баллов и более по четвертой группе утверждений*, значит, вы «волокичик» и обречены постоянно выслушивать упреки начальства за задержку различных документов. Выручить вас могут лишь более дифференцированный подход к входящей документации и более широкое использование делегирования.

Если количество баллов, набранное вами по *всем четырем группам утверждений, примерно одинаково и колеблется в границах 3–5*, это можно считать свидетельством разумного отношения к деловому письму и отсутствия у вас ярко выраженных черт «бумажных неудачников».

ГЛАВА 2.4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ УСТНОЙ РЕЧИ

2.4.1. МОНОЛОГ

В соответствии с Академическим словарем русского языка **монолог** — это «речь наедине с самим собой или продолжительная речь одного лица, обращенная к слушателям». Устная монологическая речь является сложной формой речевой коммуникации. В подтверждение этому можно привести такой пример.

В 1907 г. молодой филолог Л.В. Щерба (впоследствии академик) приехал в Германию, чтобы выучить и описать язык лужичан — немногочисленной славянской народности, издавна живущей среди немецкого населения. Лужицкий язык был почти неизвестен ученым. Вскоре Щерба подготовил книгу с описанием фонетики, синтаксиса и семантики этого языка. Оставалось только записать со слов носителей языка некоторое количество импровизированных повествовательных рассказов в качестве образцов текстов на лужицком языке.

Но тут возникло затруднение, о котором Щерба так писал в приложении к книге: «Я не мог найти людей, которые бы могли связно что-то рассказать. Может быть, и нашлись бы такие из старых людей, но у них не было материала, который бы годился для этого, по их мнению. Вообще, припоминая время, проведенное мною среди этих полукрестьян, полуфабричных, я с удивлением констатирую тот факт, что я никогда не слышал **монологов**, а только отрывочные **диалоги**. Бывали случаи, что при мне люди ездили в Лейпциг на выставку, по делам в окрестные города и т.п., но никто никогда не **рассказывал** о своих впечатлениях: дело ограничивалось обыкновенно более или менее оживленным диалогом»*.

Неспособность к монологам поражала многих путешественников, миссионеров, торговцев. Е.Ф. Будде, один из русских историков, писал в конце XIX в., что длинной речи наши крестьяне не ведут, монологов у них почти не найдешь.

Устная монологическая речь является основой древнейшей науки — **риторики**, которая сыграла огромную роль в истории развития человечества.

В древних сочинениях рассказывается о божественном происхождении риторики: Юпитер призвал к себе Меркурия и приказал

* Щерба Л.В. Избранные работы по русскому языку. — М., 1990.

дать людям Риторике. Согласно этому мифу риторика есть начало человеческой цивилизации. За 2500 лет существования суть риторики трактовалась по-разному. Можно выделить три основные группы дефиниций.

Древние греки трактовали риторику как «искусство убеждения». Монологическая речь, по мнению Платона, Исократы, Аристотеля и других философов и риториков, призвана обратить в свою веру слушающих.

Во времена римской цивилизации под риторикой стали понимать (и это понятие наиболее четко сформулировано Квинтилианом) «искусство говорить хорошо». Искусство здесь означало оптимизацию речи, как со стороны результата коммуникации, так и с точки зрения ее эстетической характеристики.

В эпоху средневековья и начальный период Возрождения риторика трактуется как «искусство украшения речи». Таким образом, познание (мысль) как бы отделяется от выражения (языка), хотя изначально риторика призвана укреплять мыслеречевое единство. Кроме того, с этого времени риторика уже опирается не только на устный, но и на письменный текст.

Конечно, каждое из трех перечисленных исторических определений риторики не может быть строго приписано определенному периоду ее развития, а лишь отражает объект с различных сторон.

В наиболее общем виде риторика есть искусство воздействия. В основе ее лежат две главные категории: понимание и воля. Влияя на людей, ритор пытается внушать им мысли, чувства, решения, овладеть их разумом, сердцем и волей.

Оратор использует как способы воздействия на аудиторию *логос* (знание предмета речи, владение логикой и искусством аргументации), *эмос* (нравственные качества говорящего, его честность по отношению к слушателям), *пафос* (это равнодушное отношение говорящего к предмету речи, умение эмоционально воздействовать на слушателей).

Поскольку каждое воздействие есть деятельность, риторика, следовательно, тоже деятельность. Речь в риторике понимается в широком смысле как акт, направленное действие. И как деятельность риторика в классическом понимании предполагает:

- 1) определенную природу (естество, или врожденное качество);
- 2) метод, или системное изложение правил и рекомендаций;

3) практику, или упражнение в сочинительстве вкупе с изучением и имитацией моделей.

В современной теории речевой коммуникации риторика понимается как: 1) наука об ораторском искусстве; 2) свод правил ораторского искусства или учебной дисциплины; 3) злоупотребление ораторским искусством.

Задачей риторики как теории ораторского искусства является всестороннее изучение красоты, энергичности и разумности человеческого слова, соотнесение этих свойств слова с чувствами, волей и разумом человека и выявление всех возможных проявлений в слове, прекрасного и безобразного, должного и недолжного, разумного и неразумного. Цель же риторики как учебной дисциплины состоит в том, чтобы путем обучения потенциальных ораторов и потенциальных слушателей ораторскому искусству удержать их от использования речи в целях нанесения вреда. Задачей риторики в данном случае является обучение навыкам и умениям выражать в слове все прекрасное, должное и разумное и распознавать все безобразное, недолжное и неразумное.

Истолкование риторики как злоупотребления ораторским искусством приводит к непониманию и недооценке ее теоретического, общественного и образовательного значения. Это частный случай, когда, сталкиваясь с пустословием, люди используют второе значение слова риторика: «напыщенная, красивая, но малосодержательная речь»^{*}.

Монологическая речь, являющаяся основой риторики, есть процесс целенаправленного сообщения, сознательного воздействия на людей посредством языка. Оратор обращается к слушателям со своими соображениями по определенной тематике, облеченными в соответствующие языковые формулировки, с определенной целью, по определенному поводу и при определенных обстоятельствах.

Целью монологического высказывания может быть либо информирование слушателей, либо пробуждение в них тех или иных чувств и эмоций, либо побуждение их к определенным действиям. В соответствии с этим выделяют информационную речь (выступление), убеждающую и побуждающую.

Информационная речь в основном имеет функцию передачи и обогащения знаний. Осуществляя эту функцию, выступающий

* Словарь иностранных слов. 18-е изд. — М., 1989.

должен учитывать интеллектуальные способности восприятия информации, а также познавательные возможности слушателей.

Виды информационной речи — это сообщение, отчет, выступление на собрании, митинге и других подобных мероприятиях, доклад и т.д. При изложении материала рекомендуется пользоваться достоверной информацией, логически безупречной аргументацией, учитывая причинно-следственную взаимосвязь явлений. Необходимо также умение дозировать информацию и адаптировать ее с учетом культурного, образовательного и профессионального уровня слушателей.

В *убеждающей* речи на первом плане эмоциональный аспект, поэтому необходимо учитывать восприимчивость слушателей, их эмоциональную культуру. Сюда относятся торжественная речь, поздравительная, поминальная, напутственная и др. Выступая с такой речью, следует избегать излишней сентиментальности при выражении радости, скорби, уважения. Выступающий должен воспитать в себе умение психологически правильно «настроиться» на слушателей на основе знания их запросов, эмоциональности, актуальной жизненной ситуации.

Побуждающая речь направлена в основном на то, чтобы побудить слушателей к тем или иным действиям, воздействуя прежде всего на их волю. Наиболее употребительные формы такой речи: митинговая, политическая, рекламная и др. Высказывания побуждающей речи должны быть краткими и направленными на выявление вопросов о том, что необходимо сделать; почему это необходимо сделать; как это сделать.

Во всех видах выступлений речевые средства выбираются в зависимости от предмета речи, слушателей и поставленной цели. Предмет речи оказывает существенное влияние на язык и стиль выражения.

Например, научный доклад о результатах математических исследований перед экспертами будет отличаться максимальной объективностью и точностью в использовании терминологии, научно-теоретическими абстракциями, понятными для экспертов, отказом от приемов разговорной речи.

Поздравление сотрудниц по случаю Нового года будет высказано эмоционально, субъективно, непринужденно с использованием общепотребительной лексики и экспрессивных приемов речи: образности, пословиц, поговорок, юмора.

Призывы к оказанию помощи пострадавшим в районе бедствия будут характеризоваться проникновенностью, краткой аргументацией, концентрацией на мотивировке, четко сформулированной ожидаемой

реакцией слушателей, общеупотребительной лексикой, позволяющей легко и быстро усваивать сказанное.

Слушатели также различаются жизненным, профессиональным или политическим опытом; условиями труда, жизненными целями и обстоятельствами; политической организованностью и общественной активностью.

Поэтому при подготовке информационной речи следует сконцентрировать внимание на предмете изложения и увязать это с интересами слушателей и поставленной целью.

При составлении плана убеждающей речи в первую очередь необходимо учитывать подготовленность слушателей, их жизненную ситуацию и отношение к теме выступления.

При подготовке побуждающей речи основную роль играет поставленная цель: побудить слушателей к конкретным действиям, а не к односторонней философской рефлексии.

Далеко не всегда эти виды речей реализуются в чистом виде. В информационной речи не исключается возможность использования призыва, в убеждающей не всегда можно обойтись без обоснования, доказательства, опровержения, а в побуждающей нередко использование эмоциональных средств изложения.

СТРУКТУРА МОНОЛОГА

Устная монологическая речь состоит из трех частей: вступление, основная часть и заключение. Во *вступлении* устанавливается связь между темой, слушателями и выступающим с целью привлечь внимание слушателей к предмету изложения.

Иногда значение вступления переоценивают, считая его важнейшим условием удержания внимания слушателей к основной части. К примеру, по мнению Л.Г. Хау, бывшего президента американского Северо-Западного университета, наиболее важным для оратора является захватывающее начало, которое сразу же привлечет внимание. Удачное начало, конечно, создает атмосферу ожидания, интереса, но если в основной части оратор не оправдает этих ожиданий, разочарование и потеря интереса к теме неизбежны.

Каждый оратор должен стремиться к тому, чтобы сделать начало речи возможно более эффективным, нетрадиционным для данной ситуации. Во вступительной части речи ораторы используют следующие речевые приемы:

- ретроспективный обзор затрагиваемой темы;
- обоснование необходимости рассмотрения темы с позиций сегодняшнего дня;

- разъяснение основных понятий темы;
- краткое изложение производственной (или какой-то иной, в зависимости от аудитории) деятельности слушателей и их трудовых успехов;
- перечисление благоприятных предпосылок, облегчающих слушателям восприятие затронутой темы;
- изложение ошибок, предрассудков, одностороннего подхода к проблемам темы речи;
- использование для установления контакта с аудиторией поговорок, цитат, анекдотов, сравнений;
- изложение плана предстоящей речи;
- отказ от вступительной части, т.е. начать следует с сути темы.

В *основной части* с помощью логически безупречных и достоверных аргументов раскрывается суть темы. Аргументация побуждает слушателей к творческому осмыслению темы, приглашает к диалогу и дискуссии.

При изложении основной части выступления оратор должен следить за тем, чтобы предмет речи оставался неизменным, чтобы на него «нанализывались» все аргументы, подчеркивая и укрепляя те или иные его аспекты.

Следует учитывать особенности аудитории: ее социально-профессиональный состав и культурно-образовательный уровень; степень подготовленности слушателей, их возраст, пол, национальные особенности; однородность/неоднородность по всем параметрам.

Так, речь для взрослой аудитории должна характеризоваться логическим развитием мысли, аргументированностью изложения, тогда как для молодежной аудитории наиболее эффективными будут эмоциональные речи.

Если у слушателей нет достаточных теоретических знаний по тематике выступления и навыков абстрактного мышления, то лучше использовать метод индукции: от изложения типичных, конкретных, известных явлений переходить к выявлению закономерностей и обобщению. При дедуктивном методе, наоборот, от общих закономерностей переходят к детальным характеристикам и оценкам конкретных процессов и явлений.

Если оратор предполагает, что слушатели мало склонны принимать выдвигаемые доводы, то самые убедительные и интересные для них аргументы он переносит в начало основной части. В других же случаях сильнейшие аргументы приводятся «под занавес», по-

сколько готовность слушателей согласиться с выводами при этом постепенно возрастает.

В речи нередко используется такой речевой прием, как смена аспектов в процессе аргументации: посмотреть на проблему с другой стороны; оставить в стороне технический аспект предмета и рассмотреть его с экономических, социальных или иных позиций и т.д.

В *заключении* подводится итог выступления. Здесь также имеются свои особенности. Если оратор не смог соблюсти регламент, то он вынужден прервать выступление на полуслове, что придает речи в целом незавершенность, недосказанность. С другой стороны, излишне затянутое заключение поневоле воспринимается как новая основная часть выступления.

Заключение должно быть естественным и вытекать из содержания и коммуникативной цели выступления, иначе придется прибегать к искусственным фразам типа: «А теперь мне хотелось бы перейти к заключительной части выступления».

МАСТЕРСТВО МОНОЛОГИЧЕСКОЙ РЕЧИ

Мастерство устной монологической речи приходит с опытом. Некоторые молодые ораторы (и таких не так уж мало) испытывают скованность и даже страх перед публичным выступлением. Не имея достаточного опыта выступлений, они нередко недооценивают свои возможности, не владеют в должной мере психологически целесообразными и риторически эффективными речевыми приемами и тактиками. Приведем некоторые причины, вызывающие скованность оратора:

Чрезмерное погружение в собственные переживания. Чтобы исключить или ослабить эту помеху, специалисты рекомендуют сконцентрировать свое внимание на содержании речи, внушая себе при этом: «То, что я скажу, важнее меня самого». Но для этого как минимум надо иметь четкую, продуманную позицию.

Недооценка собственных возможностей. Следует заставить себя поверить, что подготовленность к выступлению отличная, собранный по теме материал весьма информативен и должен произвести нужное впечатление на слушателей.

Кстати сказать, одной из обычных причин, по которой люди оказываются непонятыми, является то, что они сами недостаточно ясно понимают, что хотят выразить. Поэтому тщательная подготовка к предстоящей речевой коммуникации («*Я подготовлен лучше, чем они*») позволит поверить в собственные возможности.

Недостаток опыта. Рекомендуется использовать любую возможность для развития своей коммуникативной компетенции в целом: выступать почаще на семинарах, вступать в дискуссии о спорте, политике, культуре и на другие темы, особенно в кругу друзей.

Ошибочная оценка слушателей. Некоторые молодые ораторы склонны видеть в любом негативном поведении аудитории предвзятое отношение к себе. Иногда это действительно так, но в большинстве случаев аудитория нейтрально или доброжелательно настроена по отношению к оратору, особенно начинающему. Поэтому необходимо приучить себя видеть в слушателях не злонамеренных цензоров, а понимающих партнеров.

Воспоминания о провале. Нужно смириться с мыслью, что одно из выступлений действительно может оказаться неудачным («*Это с каждым может случиться*»). Действительно, даже с опытным оратором может случиться неудача, не говоря уже о том, что далеко не каждое выступление приносит полное удовлетворение. Преодоление последствий неудач является составной частью процесса становления оратора, а осуществляется оно путем скрупулезного анализа выступления, способа изложения информации и аргументации основных положений, вплоть до манеры изложения и невербального поведения в ходе выступления (мимики, жестов, позы и др.).

При этом словосочетание «молодой оратор» не означает возраст, а прежде всего подразумевает опыт.

Одному из слушателей курса Д. Карнеги по искусству речи Дж. О'Хэйру исполнилось 40 лет, когда он решился пойти учиться ораторскому мастерству. Дело в том, что, занимаясь продажей грузовых автомобилей, он по пять-шесть раз проходил в нерешительности мимо конторы каждой фирмы — потенциального покупателя, прежде чем войти в нее. И даже войдя, он настолько терялся, что не мог произнести ничего, кроме двух-трех бессвязных фраз.

Чувство собственной неполноценности, чрезмерное погружение в собственные переживания, недостаток опыта (до этого он много лет проработал механиком и шофером) — все это совершенно извело его.

«Первые несколько раз, когда он пытался выступить в группе, у него от страха кружилась голова. Прошло несколько недель, и всякий страх перед аудиторией у него совершенно исчез; вскоре он обнаружил, что ему нравилось выступать и что чем больше людей его слушало, тем приятнее ему было. Он перестал бояться и отдельных людей, собственных клиентов. Его доходы резко возросли*». Он стал одним из лучших торговых агентов в Нью-Йорке.

* Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей. — М., 1989. — С. 25.

Ни один оратор, как бы тщательно он ни готовился к выступлению, не застрахован полностью от неудач. Но опытного оратора отличает быстрое и четкое реагирование на различные неполадки в процессе речи.

К примеру, выступающий вдруг *потерял нить выступления*, оборвал речь на полуслове и не знает, что говорить дальше. Иной на его месте может просто закончить речь, в лучшем случае затронет новую тему. Что же сделает оратор-профессионал?

Прежде всего сохранит спокойствие: ничего страшного, такое может случиться с каждым, надо найти нить повествования! Собравшись, повторит последнюю высказанную мысль, сначала дословно, а потом другими словами, используя языковую модель: *«Я хочу еще раз подчеркнуть...»* Если это не помогло, то следует «потянуть время», к примеру, превратить мысль последней фразы в начало новой фразы либо рассказать любопытный случай, как бы связанный с последней фразой, — это и украсит речь, и, возможно, поможет вспомнить ее продолжение.

Если и это не дало результата, то придется ответить себе (и аудитории) на вопрос чисто логический: какие выводы следует сделать из высказанной напоследок мысли? Эти выводы и станут той нитью, которая соединит прерванное выступление. Теперь останется комментировать вывод (выводы), и помеха устранена. В противном случае, к сожалению, выступление следует закончить примерно такими словами: *«Это в основном все, что я хотел сказать по этому вопросу. Если в ходе дискуссии мне представится возможность высказаться еще раз, я готов дополнить свое выступление»*.

Еще пример — *оратор оговорился*. Как тут поступить? Извиниться перед аудиторией, сказав, что такое с каждым может случиться, или сделать вид, что никакой оговорки вообще не было? Все зависит от существа оговорки.

Следует быстро определить, меняется ли от этого смысл высказывания? Могут ли слушатели из контекста понять, что в действительности должно было быть высказано? В соответствии с этим и выбирается вариант речевого поведения.

Малозначительные оговорки исправлять не стоит — просто продолжать выступление. Некоторые слушатели вообще не заметят ошибки, а большинство из тех, кто все-таки заметит, будет снисходительно к оратору. Если же из-за оговорки искажается смысл высказывания, необходимо сразу же поправить себя.

Если *слушатели не проявляют внимания*, а некоторые из них даже покидают зал в разгар выступления, надо помнить, что не

всякая негативная реакция (или принимаемая за негативную) слушателей вызвана оратором или относится именно к нему. Не следует воспринимать ее как личное оскорбление или неуважение к содержанию выступления.

Разные причины могут побудить отдельных слушателей раньше срока покинуть зал: прием у врача или прием у инспектора по жилищным вопросам, вызов на дом мастера по ремонту телевизора, посещение больного и т.д. Возможно, они заранее договорились об этом с организаторами мероприятия, но те не проинформировали оратора (этот факт, кстати, желательно уточнить после выступления).

Не следует спешить, волноваться, если у кого-то из слушателей слипаются глаза. Возможно, они провели бессонную ночь: подготовка к предстоящему экзамену, уход за больным ребенком, затянувшийся домашний праздник и т.д. Поэтому не стоит отпускать в их адрес резких реплик, что может негативно повлиять на остальных слушателей. Напротив, рекомендуется оживить свою речь, чтобы как-то удержать внимание слушателей, разнообразить ее речевыми тактиками (примерами из жизни, любопытной информацией, легким юмором) с учетом конкретной речевой ситуации.

Разговоры в аудитории могут быть вызваны тем, что предыдущий оратор высказал то же самое или прямо противоположное, и слушатели обмениваются впечатлениями, а может, обсуждают удачно приведенную информацию. Если же слушатели сознательно мешают выступлению, то можно указать им на значимость темы выступления и последующего ее изложения для присутствующих и сослаться на авторитет аудитории в целом.

Если из зала послышались реплики, опытный оратор быстро оценит изменение речевой ситуации в связи с этим: помешает ли реплика достижению цели выступления и в какой степени (ни в коем случае, незначительно, существенно). В соответствии с этой оценкой он может либо просто игнорировать реплики, либо отмечать их, либо аргументировано отвечать на них сразу же или в соответствующем месте выступления.

Проигнорировать можно реплику незначительную или банальную. Если же слушатель повторяет ее, можно предложить ему высказать свое мнение в выступлении. Если реплика представляет определенный интерес для решения затронутой проблемы, то следует рассмотреть ее сразу или пообещать вернуться к ней при изложении соответствующей части выступления. Но не забыть обязательно вернуться! Более того, реплику, содержащую важный

аспект темы, упущенный при подготовке речи, целесообразно «присвоить»: «Об этом я намеривался сказать позже, но раз возник вопрос, то поясню сразу».

Если же ясно, что грубой репликой слушатель хочет сбить или вывести из равновесия оратора, подвергая при этом сомнению саму цель выступления, то следует незамедлительно переходить в наступление и остроумными и неожиданными выражениями парировать реплики с места, конечно, не опускаясь при этом до оскорбительных фраз.

На основе анализа соответствующих литературных источников можно сформулировать следующие рекомендации молодым ораторам.

1. Настройтесь на аудиторию.

2. Выясните, отвечает ли содержание вашей речи интересам аудитории. Если ваши интересы расходятся с ее интересами, попытайтесь навести мосты взаимопонимания.

3. Держитесь во время выступления уверенно, демонстрируя твердую убежденность в своих словах.

4. Ваш взгляд должен быть направлен на слушателей. Ни в коем случае не избегайте взглядов, направленных на вас. Не смотрите в одну точку. Прежде чем начать выступление, обведите взглядом аудиторию, как будто вы хотите убедиться в том, что она готова к восприятию ваших слов.

5. Начинайте говорить только после того, как установится тишина.

6. Начинайте речь с краткого обращения к аудитории, после которого должна последовать секундная (в случае необходимости и более длительная) пауза.

7. С первых же слов внимательно наблюдайте за реакцией аудитории.

8. Следите за четкостью речи, не говорите слишком быстро и ни в коем случае не говорите монотонно.

9. Если вы заметите, что часть аудитории менее внимательно слушает вас, обратите свой взгляд в ее сторону, как будто вы обращаетесь именно к ней.

10. Если вы заметили, что аудитория устала, начните говорить тише, а затем резко повысьте голос (но не настолько, чтобы аудитория почувствовала, что вы хотите специально взбодрить ее).

11. Если вы заметили, что слова, только что сказанные вами, нашли поддержку аудитории, постарайтесь немедленно развить затронутую тему.

12. В момент, когда вам удалось добиться положительной реакции со стороны аудитории, перейдите на главную тему выступления. Положительные эмоции, вызванные вами у слушателей, могут добиться одобрения ваших слов.

13. В момент душевного подъема, вызванного одобрением аудитории, не теряйте все же самоконтроль.

14. Провокационные реплики также не должны выводить вас из равновесия.

15. Не вступайте во время своей речи в дискуссии, даже если с мест раздаются провоцирующие выкрики. Скажите, что после выступления вы охотно ответите на любые вопросы. Этим вы выиграете для себя время, чтобы настроиться на дискуссию. Кроме того, в ходе вашего дальнейшего выступления все или часть дискуссионных вопросов могут быть сняты, так что надобность в дискуссии сама по себе отпадет.

16. В критические моменты выступления необходимо говорить убежденно, уверенно, с акцентуализацией каждого слова.

17. Старайтесь нелицеприятные для аудитории места вашего выступления подкреплять очевидными примерами. Подчеркните, что лишь насущная необходимость заставляет вас затрагивать подобную тему, а затем сгладьте остроту несколькими комплиментами.

18. Не делайте неоправданных обобщающих выводов, даже если вам показалось, что аудитория их от вас ждет.

19. Ни в коем случае не подавайте виду, что речь дается вам с трудом, что вы устали или в какие-то моменты чувствуете себя неуверенно.

20. Закончив выступление, не забудьте поблагодарить присутствующих за внимание. Никогда не допускайте, даже если соблазн велик, чувствовать себя после выступления или улаживать свое самолюбие «несмолкаемыми» аплодисментами.

2.4.2. ДИАЛОГ

В общем виде **диалог** как форма устной речевой коммуникации представляет собой общение двух субъектов посредством языка. Это процесс взаимного общения, когда реплика сменяется ответной фразой и происходит постоянная смена ролей. Если кто-то из партнеров отказывается от своих реплик, то диалог превращается в монолог. Если оба отказываются, то, естественно, общение прекращается.

С содержательной стороны диалоги могут существенно различаться в зависимости от целей и задач, которых стремятся достичь участники, языковой организации (структуры и характера чередования реплик), языкового «наполнения» (выбор лексики, стиля речи и т.д.) и других факторов.

Речевое поведение каждого участника диалога можно разбить на такты: один такт — речь, другой — молчание. Эти такты постоянно сменяют друг друга, что позволяет считать диалог ритмическим процессом.

Более того, соотношение речи и молчания — устойчивая характеристика каждого человека.

Это доказал еще в первой половине XX в. американский антрополог Э. Чаплл. Он провел несложный эксперимент с 154 продавцами большого универмага. С каждым продавцом около часа беседовал один и тот же экспериментатор. Он пользовался разработанной Чапллом методикой стандартного интервью, согласно которой все продавцы были поставлены в одинаковые условия.

Когда все продавцы в соответствии с их уровнем инициативности в диалоге были разбиты на группы (оказались три такие группы), то в первую группу, с большим преобладанием речи над молчанием, вошли все лучшие по экономическим показателям продавцы. Отсюда уместно допустить, что ритм диалога способен оказывать влияние на деловые качества представителей тех профессий, которые основаны на общении с людьми.

Однако есть и иные мнения. Английский специалист в области коммуникации П. Кокран считает, что в телефонном диалоге молчание может быть весьма эффективным: «Если ваш клиент размышляет, вы не обязаны заполнять образовавшуюся паузу... Если ваш клиент молчит, это может означать, что он с вами не согласен или согласен не полностью. Постарайтесь интерпретировать смысл молчания. Он может быть различным:

- Клиент обдумывает то, что вы сказали, и принимает во внимание ваши комментарии.
- Клиент обдумывает то, что вы сказали, и не соглашается с вашими комментариями.
- Клиент полностью согласен с вами и считает, что отвечать нет необходимости.
- Клиент соглашается с вашим предложением и намеревается действовать в соответствии с ним.
- Клиент соглашается, но не собирается что-либо делать.
- Клиент слишком рассержен, чтобы говорить.
- Клиент не слушал и не понимает, что от него ждут ответа.

- Клиент в замешательстве.
- Клиент не знает, что ответить.

Если вы сделали клиенту предложение, дайте ему время все обдумать. Если же вы будете спешить и делать другие предложения, то можете все испортить»*.

Выделяют два класса диалогов: информационный и интерпретационный. *Информационный* диалог характерен для ситуаций, в которых к началу общения между партнерами имеется разрыв в знаниях. *Интерпретационный* диалог характеризуется тем, что знания у партнеров примерно равны, но получают разную интерпретацию.

Следовательно, одним из основных условий диалогового общения является исходный (хотя бы небольшой) *разрыв в знаниях*, т.е. если партнеры не будут сообщать друг другу новую (точнее, неизвестную) информацию по предмету диалога, а начнут обмениваться общеизвестными истинами (типа «*Цветной телевизор позволяет получать цветное изображение*» и т.п.), то диалог не состоится. Более того, не состоится общение вообще как речевая коммуникация.

Крайне неинформативен был, например, учитель географии и истории Ипполит Ипполитыч из рассказа А.П. Чехова «Учитель словесности». Будучи человеком неразговорчивым, он если и вступал в разговор, то лишь для изречения очередной прописной истины:

«Зимой нужно печь топить, а летом и без печей тепло. Летом откроешь ночью окна и все-таки тепло, а зимою — двойные рамы и все-таки холодно».

Даже в предсмертном бреде он бормочет фразу, ставшую символом коммуникативной банальности:

«Волга впадает в Каспийское море, а лошади кушают овес и сено».

Достаточная информативность диалога достигается не только за счет новизны сообщаемой информации, но и при помощи языковых средств, подчеркивающих новый аспект в восприятии общеизвестной информации. С этой точки зрения нельзя не отметить исключительную информативность песен В. Высоцкого, что позволяет им и сегодня иметь эффект новизны и сопереживания, свойственный диалогу.

Например:

Я не люблю, когда мои читают письма,
Заглядывая мне через плечо.

* Кокарн П. Продажи по телефону при помощи исходящих звонков. — М.: NIPPO, 2004.

Здесь первая строчка не несет информации, которая бы «питала» общение (в самом деле, кто любит, когда читают его письма), но вторая буквально преобразует первую, воссоздает конкретную ситуацию (салон автобуса или трамвая), втягивает в диалог.

Впрочем, избыточная информативность так же вредна для речевой коммуникации, как и неинформативность. Строго говоря, сообщение с полным описанием внешнего мира противоречит нормальному общению, так как из него почти невозможно выделить значимую информацию. Поэтому умение дозировать информацию — показатель речевой культуры.

Следует иметь в виду, что низкая информативность не всегда на практике свидетельство недостаточной коммуникативной компетенции. Это может быть следствием нежелания партнера вступить в диалог. Отсюда, кстати, формальный смысл тех словесных клише, которыми люди обмениваются в общественных местах, в транспорте и т.п., и этикетных форм типа «Привет!», «Как жизнь?», «Как дела?» — они не нацелены на диалог.

Другим важным условием диалога является **потребность в общении**. Она возникает в ситуации, когда имеющееся у субъекта знание о предмете общения оказывается недостаточным. Присутствие в этой ситуации партнера, который реально или потенциально может быть источником неизвестной информации, делает вероятным возникновение диалога.

Отсюда вытекает и такое условие, как детерминизм, т.е. **соблюдение причинно-следственных связей**: для наступления каких-либо событий должны быть причины, а также причины и следствия должны иметь связь и не быть произвольными. Разрыв этих связей ведет к нарушению нормального общения.

Всем известна, например, фразы, которыми обрывают бессмысленный разговор:

В огороде бузина, а в Киеве дядька.

Я бы за тебя пошла, да у меня корыто.

В книге А. Войскунского «Я говорю, мы говорим...» приводится диалог из «антипьесы» в одном действии Э. Ионеско «Лысая певица». В данном случае он интересен тем, что самые тривиальные, известные каждому наблюдения вызывают изумление у персонажей:

Миссис Мартин. Я видела: на улице рядом с кафе стоял господин, прилично одетый, лет сорока, который...

Мистер Смит. Который что?

Миссис Мартин. Право, вы подумаете, что я придумала. Он нагнулся и...

Мистер Мартин, миссис Смит, мистер Смит. О!

Миссис Мартин. Да, нагнулся!

Мистер Мартин, миссис Смит, мистер Смит. Не может быть!

Миссис Мартин. Да, нагнулся! Я подошла посмотреть, что он делает.

Мистер Мартин, миссис Смит, мистер Смит. Что? Что?

Миссис Мартин. Он завязывал шнурки на ботинках.

Мистер Мартин, миссис Смит, мистер Смит. Фантастика!

Мистер Смит. Если бы рассказал кто-либо другой, я бы не поверил.

Мистер Мартин. Но почему же? Когда гуляешь, то встречаешься с вещами еще более необыкновенными. Посудите сами. Сегодня я своими глазами видел в метро человека, который сидел себе и совершенно спокойно читал газету.

Миссис Смит. Какой оригинал!

Мистер Смит. Это, наверно, тот же самый.

То, что этот разговор ведется на полном серьезе, свидетельствует о полной бесперспективности общения, поскольку отсутствуют даже самые слабые причинно-следственные связи: для наступления каких-либо событий причины или вовсе не нужны, или они произвольны. Писатели-юмористы используют такие ситуации для достижения комического эффекта.

Следующим условием нормального общения вообще и диалогического в частности является требование наличия **общей памяти**. Согласно ему говорящие должны иметь хотя бы минимальный общий запас сведений о прошлом.

Например, если завести диалог о том, кто может победить во встрече по футболу между командой мастеров «Спартак» (Москва) и командой младших школьников Мытищинского района, то он будет бессмыслен, поскольку противоречит элементарным сведениям, которые накоплены в данной области.

Кроме того, для диалога как специфической языковой формы общения необходимы хотя бы небольшие **общие языковые знания**, т.е. диалога не получится, если партнеры говорят на разных языках, если один из партнеров насыщает речь терминологией, заимствованной или иной лексикой, которой нет в активном запасе лексики у другого, и в ряде других случаев отсутствия общего языкового знания.

Немаловажным является также **семантическая связность** диалога.

Как пример здесь также можно привести диалог из «Лысой певички»:

Мистер Смит. Следует постоянно думать обо всем.

Мистер Мартин. Потолок наверху, пол внизу.

Миссис Смит. Когда я говорю «да», это всего лишь способ выразаться.

Миссис Мартин. Каждому свое.

Каждая реплика здесь вполне осмысленна, но диалог бессмыслен, поскольку нет никакой, даже подразумеваемой, общей темы.

То же произойдет при введении в реплику словосочетаний, не имеющих семантической связи с темой диалога, например: «*Социальную работу лучше всего осуществлять с настоем из ромашки*» или «*Трудные подростки не переносят навязчивой опеки и муравьиной кислоты*». В этих случаях невозможно подобрать ответную реплику, которая придала бы смысл диалогу. Можно привести и ряд других условий и требований нормального общения, но они в той или иной мере вписываются в приведенные выше.

ВИДЫ ДИАЛОГОВ

Выделяют два уровня общения, распространяемые на речевую коммуникацию в целом: событийный (информационный) и деловой (конвенциональный).

Событийный уровень свойствен любой сфере общения: бытовой, деловой, профессиональной и др. Основные закономерности его следующие:

- всегда есть предмет общения;
- осуществление тактики принятия партнера;
- реализация ситуации партнерства в общении;
- самопрезентация личности.

Деловой уровень характеризуется прежде всего четкой ролевой дифференциацией. Основные закономерности его следующие:

- не всегда есть предмет общения;
- осуществление тактики принятия партнера;
- ситуация партнерства реализуется лишь в соответствии с ролью;
- самопрезентация согласно своей роли.

Исходя из целей и задач диалога, конкретной ситуации общения и ролей партнеров, можно выделить следующие основные разновидности диалогической коммуникации:

- бытовой разговор;
- деловая беседа;
- собеседование;
- интервью;
- переговоры.

Рассмотрим некоторые из них.

Бытовой разговор. Для бытового разговора характерны:

- незапланированность;
- большое разнообразие обсуждаемых тем (личные, социальные, политические и др.) и используемых языковых средств;
- частые отклонения от темы, перескакивание с одной темы на другую;
- отсутствие, как правило, целевых установок и необходимости принятия какого-либо решения;
- самопрезентация личности;
- разговорный стиль речи.

Человек не может жить без общения и стремится к общению, чтобы выразить свое Я. Вместе с тем многие люди чувствуют себя ущемленными, не зная, как начать разговор, особенно с незнакомым человеком. Они опасаются, что их примут за скучных и посредственных моделей, если они начнут разговор с банального: *«Похоже, собирается дождь»*.

«Светские беседы не должны быть блестящими, — считает Л. Гиблин. — Каждый из нас банален. Каждый из нас вступает в “светские беседы”, в которых не произносится ничего умного или значительного. Этот вид разговоров необходим, чтобы “запустить” общение. Осознайте это и перестаньте опасаться показаться скучным, и вы обнаружите, что тоже способны начать беседу, даже с незнакомым человеком. Вы удивитесь еще больше, когда увидите, что во многих случаях говорите умные и интересные вещи — только потому, что не прикладываете усилий к тому, чтобы казаться умным и интересным»*.

И еще одна рекомендация Гиблина: «Если у вас есть личные проблемы, которые вы хотели бы обсудить с кем-нибудь, — обратитесь к своему пастору, психологу или надежному и симпатизирующему вам другу. Но не выносите свои проблемы на публику».

Таким образом, чтобы быть хорошим собеседником в бытовом разговоре, не пытайтесь быть совершенством и не бойтесь показаться банальным.

Деловая беседа. Деловая беседа представляет собой акт прямой взаимной коммуникации в официально-деловой сфере, осуществляемый посредством слов и невербальных средств (мимики, жестов, манеры поведения). Деловая беседа имеет следующие характерные особенности:

* Гиблин Л. Как обрести уверенность и силу в отношениях с людьми. — Минск, 2003.

- дифференцированный подход к предмету обсуждения с учетом коммуникативной цели и партнеров и в интересах понятного и убедительного изложения мнения;
- быстрота реагирования на высказывание партнеров, способствующая достижению поставленной цели;
- критическая оценка мнений, предложений, а также возражений партнеров;
- аналитический подход к учету и оценке субъективных и объективных факторов проблемы в комплексе;
- ощущение собственной значимости и повышение компетентности партнеров в результате критического разбора других точек зрения по данной проблеме;
- ощущение сопричастности и ответственности в решении затронутой в беседе проблемы.

П. Мицич, югославский специалист в области деловой коммуникации, считает, что правильное проведение деловых бесед способствует приросту производительности труда на 2–20%.

Он дает такие рекомендации по ведению деловых бесед:

- заранее написать план беседы, отработать наиболее важные формулировки;
- применять положение психологии о периодическом воздействии на собеседника, а именно: неблагоприятные моменты и факты чередовать с благоприятными, начало и конец беседы — положительные фразы;
- постоянно помнить о движущих мотивах собеседника: его ожиданиях, преимуществах, которых он добивается посредством этой беседы, его позиции, его желании самоутвердиться, его чувстве справедливости, его самолюбии;
- избегать присутствия незаинтересованных лиц;
- никогда, ни в какой ситуации не быть невежливым и безвкусным;
- облегчать собеседнику положительный ответ;
- избегать задавать вопросы, на которые собеседник может ответить «нет»;
- давать фундаментальные объяснения своей позиции в каждом случае, когда собеседник с ней не соглашается;
- никогда не относиться к другим пренебрежительно;
- избегать пустой риторики;
- отказываться от ведения шаблонных бесед;
- избегать удаления от предмета беседы и попутных отступлений;

- выражаться убедительно и в оптимистической манере.

Каждая из этих рекомендаций имеет свои особенности в осуществлении. Например, при составлении плана беседы целесообразно продумать следующие вопросы:

- 1) повод беседы, ее тема и основная цель;
- 2) конкретные задачи, относящиеся к предмету обсуждения;
- 3) профессиональный уровень и психологические особенности собеседника;
- 4) что нужно предпринять, чтобы добиться цели;
- 5) с какими аргументами, возражениями, противоположными интересами придется, возможно, столкнуться;
- 6) как одолеть противостояние;
- 7) какие преимущества (или, наоборот, негативные моменты) это принесет;
- 8) различные варианты решения проблемы в зависимости от ожидаемой реакции собеседника (согласие, отрицание, предубеждение и т.д.).

Поскольку одним из основных условий диалогического общения, как уже отмечалось, является некоторый разрыв в знаниях и связанное с ним требование информативности, следует продумать, как эти понятия будут реализовываться. В частности, имеются специальные коммуникативные приемы, способствующие восприятию информации*:

- постановка вопросов об условиях, причинах возникновения проблем, возможных последствиях и выводах в интересах стимулирования мышления партнеров;
- дословное или смысловое повторение важных аспектов излагаемого материала;
- подведение общих или отдельных итогов в результате коллективного обсуждения соответствующей проблемы;
- предвосхищение возможных возражений и их аргументированный анализ;
- оглашение названия темы при ее смене или изменении аспекта рассмотрения проблемы;
- использование разбивки (во-первых, во-вторых, в-третьих...) при перечислении ряда связанных с проблемой факторов.

Факторами, мешающими нормальному ходу диалога, являются, например, бестактное обрывание на полуслове; неоправданное лишение кого-то возможности высказать свое мнение; игнориро-

* Эрнст О. Слово предоставлено вам. — М., 1988. — С. 89.

вание или высмеивание аргументов партнера; подтасовка фактов, необоснованные подозрения, голословные утверждения и т.д.

Переговоры. Это процесс целенаправленного и ориентированного на достижение определенных результатов делового общения в форме диалога. Переговоры проводятся:

- по определенному поводу (например, в связи с необходимостью создания Центра социальной помощи семье и детям в микрорайоне);
- при определенных обстоятельствах (например, несовпадение интересов);
- с определенной целью (например, заключение договора);
- по определенным вопросам (политического, экономического, социального, культурного характера).

Несмотря на большое разнообразие тем переговоров, их структуру можно свести к следующей обобщенной схеме:

- 1) введение в проблематику;
- 2) характеристика проблемы и предложения о ходе переговоров;
- 3) изложение позиции;
- 4) ведение диалога;
- 5) решение проблемы;
- 6) завершение.

Переговоры могут протекать легко или напряженно. Партнеры могут договориться между собой без труда, или с большим трудом, или не договориться вообще. В ходе переговоров обнаруживаются различные интересы, по которым предстоит достигнуть соглашения. Немаловажно, с какими преимуществами (или негативными моментами) связано для партнеров заключение того или иного соглашения.

Следует учитывать и различные субъективные факторы: способности партнеров, их навыки, умение вести переговоры и др. За столом переговоров могут сойтись люди с различным опытом в деловом, профессиональном и коммуникативном планах. Они могут иметь различный темперамент (например, флегматик и холерик), свой стиль общения в зависимости от психологического типа личности (например, доминантность или ригидность), различное специальное образование (например, техническое или экономическое).

Переговоры требуют тщательной подготовки. Чем серьезнее подход к ним (использование анализа, расчетов экономического и социального эффекта, заключений и т.д.), тем больше шансов на

успех. Недостаточная подготовка к проведению переговоров, скорее всего, приведет к вялому течению, сбоям и блокированию. Обобщая, можно выделить следующие недостатки в стратегии проведения переговоров.

«Холодный запуск». Партнер вступает в переговоры, не обдумав в достаточной степени их необходимость и цель, а также сложности и возможные последствия.

В этом случае за ним лишь «ответный ход», т.е. он будет реагировать, а не действовать, инициатива будет исходить не от него.

«Отсутствие программы». У партнера нет четкого плана действий в пределах максимальных и минимальных требований. Разумнее вести переговоры, сформулировав мысленно или на бумаге различные варианты действий.

«Главное, чтобы меня это устраивало!» Партнер настолько выпячивает собственные интересы, что представители другой стороны не видят для себя никаких преимуществ.

Подобные несовпадения интересов, зачастую вызываемые узковедомственными или просто эгоистичными соображениями, блокируют собеседника, отбивают у него желание вести переговоры вообще.

«Пускать все на самотек». Партнер не имеет четкого представления о собственных конкретных предложениях и аргументах, детальных требованиях и критериях оценки предмета переговоров, позиции и ожидаемой реакции противной стороны. Эффективность переговоров снижается из-за недостаточной их подготовки.

«Коммуникативные заморыши». Неправильное поведение одного из партнеров отрицательно сказывается на атмосфере переговоров, мешает достижению их целей. Подобное поведение заключается в том, что участник переговоров:

- не слушает (или не умеет выслушать) партнера;
- постоянно пытается от диалога перейти к монологу;
- ведет себя не по-деловому, а излишне эмоционально, несдержанно;
- не аргументирует, а своенравно отстаивает свою позицию;
- неинформативен, т.е. не приводит новые факты, не выдвигает новые предложения, а излагает известные, мешающие решению проблемы позиции;
- не руководствуется общими интересами, совместной ответственностью за результаты переговоров, не выделяет этот аспект.

Чтобы переговоры развивались успешно, необходимо с самого начала постараться найти общую с партнером позицию. Этому способствуют создание благоприятной атмосферы для кооперации на основе общей информационной базы, отношение к партнеру с деловым интересом и уважением.

Начинать рекомендуется с самых важных аспектов предмета обсуждения, пытаясь прийти к согласию по принципиальным вопросам, и только после этого переходить к деталям. При этом в начале переговоров затрагиваются бесспорные, не вызывающие разногласий вопросы, что позволяет создать основу, способствующую развитию переговоров.

После этой фазы переходят к обсуждению таких пунктов, договориться по которым можно относительно легко. И только затем переходят к основным вопросам, требующим подробного обсуждения. Если перенести эти вопросы в начало обсуждения, то переговоры могут заблокироваться или вовсе сорваться. Причем, чтобы не мешать развитию переговоров, не следует акцентировать внимание на расхождении во взглядах, если они не принципиальны.

В отдельных случаях, когда принцип повышения сложности выдержать не удастся, переговоры могут увязнуть в обсуждении второстепенных вопросов, хотя стороны еще не пришли к согласию по основным пунктам. Значит, необходимо отсортировать уже достигнутые главные результаты переговоров и на основе этого определить следующие подлежащие обсуждению пункты.

В ряде случаев успех переговоров может предопределить оптимальное речевое поведение, основанное на умелом использовании языка и стиля официально-деловой речи, психолингвистики и социолингвистики, а также психологии общения.

Например, если партнер по переговорам хочет ощущать отношение к себе как к специалисту в соответствующей области, при обращении к нему следует особо подчеркнуть такое отношение: *«Как инженер вы знаете по собственному опыту, к чему могут привести... Поэтому я предлагаю...»*

Партнер может отреагировать на предложение другой стороны отрицательно. В этой ситуации важно выяснить причины такой его позиции:

- не чувствует ли он себя обделенным?
- не связана ли для него реализация предложения с различными негативными моментами?
- понимает ли он, какие последствия повлечет за собой его отказ, или здесь он видит выгоду для себя?

- есть ли у него полномочия, необходимые для принятия решения?
- не считает ли он, что на него оказывают давление?

Следует позаботиться о том, чтобы партнер мог спокойно изложить свои аргументы, возражения, предложения. Эффективной является при этом такая тактика речевого поведения, как выражение согласия, если, конечно, согласие возможно («Да, конечно», «Полностью согласен с этим», «Правильно», «Разумно» и т.п.).

Иногда на партнера пытаются воздействовать с помощью аргументов, не относящихся к делу, например, апеллируют к чувствам, говорят о долге, ответственности и т.д. Такое речевое поведение возможно, но далеко не всегда эффективно. Во всяком случае, для этого необходимо тонко прочувствовать ситуацию и точно спрогнозировать психологическое состояние и реакцию партнера.

Если переговоры зашли в тупик, следует постараться исправить положение, используя, например, следующие приемы:

- рассмотреть проблему с другой стороны («Подойдем к проблеме с другой стороны...»);
- использовать высказывания партнера для развития своих мыслей («Я бы хотел еще раз остановиться на вашем предложении и сразу же перейти к вопросу о...»);
- уточнить с помощью встречных вопросов, правильно ли понял партнер («Если я правильно понял, у вас есть некоторые сомнения относительно сроков поставки...»);
- сослаться на опыт, накопленный в соответствующей сфере деятельности («Я понимаю, что вам хотелось бы заключить договор сроком на один год. С другой стороны, нельзя не вспомнить, да и вы об этом знаете не хуже меня, что двухлетние договоры были неплохой основой для сотрудничества...»);
- дать возможность партнеру подумать, если новое компромиссное предложение застало его врасплох («Прежде чем принять какое-либо решение, обдумайте еще раз мое предложение»).

Немаловажным в ходе переговоров является умение правильно ставить вопросы. На основании ответов на них можно определить позицию партнера и выявить мотивы, заставившие его занять такую позицию. Например, вопросы могут быть заданы:

- по предмету («Когда вы сможете поставить первую партию?..»);
- по проблеме («Почему нельзя осуществить поставку во II квартале?»);

- с целью выяснить мнение («Как вы оцениваете возможные действия заинтересованных сторон в данной ситуации?»);
- в форме утверждения («Итак, я могу исходить из того, что поставка будет осуществлена во II квартале?»);
- в форме обобщения («Итак, можно отметить, что проблема с транспортом решена?»);
- в форме «вопрос на вопрос» («А вы разве так не считаете?»).

При этом следует избегать риторических вопросов, использование которых уместно лишь в монологической речи. И это естественно: они не требуют ответа, а вызывают нужную для оратора мыслительную реакцию, тогда как в диалоге каждая реплика требует ответного хода.

В целом же поведение партнеров может расцениваться как позитивное или негативное:

Готовность вести переговоры

компетентность
 конструктивная позиция
 аргументированность
 гибкость
 готовность пойти навстречу
 комплексный подход
 концентрация на теме
 готовность пойти на риск

Отсутствие интереса к переговорам

некомпетентность
 пассивная позиция
 голословность утверждений
 отсутствие гибкости
 нежелание идти навстречу
 односторонний подход
 отклонение от темы
 нежелание рисковать

Более подробные характеристики этих вариантов поведения:

Готовность вести переговоры

Компетентность
 знание общих вопросов
 знание деталей
 объективные критерии оценки

Отсутствие интереса к переговорам

Некомпетентность
 отсутствие понимания проблемы
 дефицит фактического материала
 чисто субъективные оценки

Конструктивная позиция

ориентация на решение

Пассивная позиция

незаинтересованность в получении

проблемы
стремление к диалогу
готовность к тем или иным
изменениям

Аргументированность

факты
рациональная аргументация
четкие выводы

Гибкость

рассмотрение новых аспектов

активизация мышления
выдвижение различных вариантов
при изменении условий

Готовность пойти навстречу

обдумывание контраргументов
способность изменить свою
позицию
новая ориентация

Комплексный подход

вскрытие причинно-
следственных взаимоотношений
вскрытие условно-следственных
взаимоотношений
оценка положительных и
отрицательных моментов

Концентрация на теме

выделение самого существенного

результатов
отсутствие стремления к диалогу
стандартные возражения

Голословность утверждений

недоказанные мнения
эмоциональная аргументация
противоречивость во взглядах
и утверждениях

Отсутствие гибкости

упорствование в своем
мнении

пассивность мышления
нежелание следовать за
мыслями партнера

Нежелание идти навстречу

игнорирование контраргументов
отстаивание своей позиции

упрямый как осел

Односторонний подход

игнорирование взаимосвязей

без прогноза взаимных
последствий
отстаивание эгоистичных
интересов

Отступление от темы

окольные пути

четкое и точное изложение
коротко и ясно

перепрыгивание с темы на тему
поток слов

Готовность пойти на риск

Нежелание рисковать

трезвая оценка факторов риска

преувеличение значения
факторов риска

предложения по устранению
факторов риска

отрицание возможности
устранения факторов риска

готовность принятия решения
на основе анализа реального

отрицательные высказывания,
отговорки, увертки

Независимо от того, были ли переговоры успешными или безрезультатными, их итоги должны быть детально проанализированы.

Следует учитывать, что даже манера речи влияет, и порой существенно, на ход переговоров, как, впрочем, и на речевую коммуникацию в целом.

В свое время член палаты общин Великобритании Э. Берк прославился тем, что писал речи, совершенные по логике, аргументации и построению. Но манера речи его была настолько ужасна, что когда он поднимался на трибуну, члены палаты начинали кашлять, шаркать ногами и толпами покидали зал. А самого Берка за его манеру говорить прозвали «обеденным колоколом».

Если говорить слишком громко, то у партнера может сложиться впечатление, что ему навязывают мнение. Если же говорить слишком тихо и невнятно, то партнер вынужден будет задавать встречные вопросы, чтобы убедиться, правильно ли он воспринимает сказанное. Однако если переговоры проходят в небольшом помещении, то лучше использовать так называемый камерный стиль — говорить тихо и ясно.

Если говорить слишком быстро, особенно при сообщении новой информации, то у партнера может возникнуть впечатление, что его просто хотят уговорить. Напротив, если говорить слишком медленно, то партнер наверняка решит, что вы тянете время с какой-то непонятной ему целью. Но если партнер нервничает, то следует замедлить темп и понизить голос.

СТРАТЕГИЯ ДОСТИЖЕНИЯ СОГЛАСИЯ В УСТНОЙ РЕЧИ

Можно выделить две основные стратегии делового общения: достижение победы и достижение согласия. Стратегия *достижения победы*, предусматривает успех в речевой коммуникации за счет подавления партнера. Эта доминантная стратегия в отдельных случаях имеет право на использование.

В большинстве же речевых контактов, особенно в сфере сервиса и туризма, в бытовом общении, партнеры стремятся к взаимопониманию, т.е. стараются прийти к успеху путем *достижения согласия*: клиента нельзя победить — он просто уйдет. Поэтому рассмотрим подробнее стратегию достижения согласия как наиболее перспективную для развития нормального партнерства.

В этом смысле весьма интересна книга Р. Фишера и У. Юри «Путь к согласию, или Переговоры без поражения». В ней описывается метод ведения переговоров, названный авторами переговорами по существу, цель которых — эффективное и дружественное достижение совместного результата. Однако предложенный метод выходит за рамки переговоров и является прежде всего путем к согласию в устной речевой коммуникации в целом.

Свой метод авторы сводят к четырем пунктам.

1. Личность* : делайте разграничение между участниками переговоров и обсуждаемыми проблемами.

Суть этого положения в том, что при общении с партнером, который не нравится как личность, неприязнь к нему переносится на предмет общения. В результате все, что он говорит, воспринимается настороженно либо отрицательно. В то же время далеко не всегда можно достичь взаимопонимания с человеком, «приятным во всех отношениях», и наоборот, неприятный собеседник на самом деле весьма конструктивен и готов к взаимодействию.

Рано или поздно участники диалога придут к пониманию того, что им предстоит разобраться с проблемой, а не друг с другом.

Вот пример тому из романа И.С. Тургенева «Отцы и дети». Павел Петрович Кирсанов крайне неуважительно относится к Базарову, из-за чего не желает даже попытаться понять его позицию:

— Прежде молодым людям приходилось учиться: не хотелось прослыть им за невежд, так они поневоле трудились. А теперь им стоит сказать:

* Переводчик книги перевел это слово как «люди». Но, как было уже сказано, в речевой коммуникации происходит самопрезентация личности, причем в деловом общении эта самопрезентация приобретает ролевые признаки, свойственные статусу в сфере трудовой деятельности. Поэтому точнее было бы перевести не «люди», а «личность».

все на свете вздор! — и дело в шляпе. Молодые люди обрадовались. И в самом деле, прежде они просто были болваны, а теперь они вдруг стали нигилисты.

— Вот и изменило вам хваленое чувство собственного достоинства, — флегматично заметил Базаров, между тем как Аркадий весь вспыхнул и засверкал глазами. — Спор наш зашел слишком далеко...

Однако постепенно, от диалога к диалогу, Павел Петрович переносит акцент с личности на проблему:

— Что же вы делаете?

— А вот что мы делаем. Прежде, в недавнее еще время, мы говорили, что чиновники наши берут взятки, что у нас нет ни дорог, ни торговли, ни правильного суда...

— Ну да, вы обличители — так, кажется, это называется. Со многими из ваших обличений и я соглашусь, но...

Несмотря на то что Павел Петрович продолжает отстаивать свои принципы, он признает разумность некоторых доводов; начало взаимопониманию положено.

2. *Интересы: сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях.*

Позиция — это нечто, о чем принято решение. Интересы — это нечто, что заставило принять решение. Именно интересы определяют поведение людей на фоне спора из-за позиций.

Известна история о том, как две сестры ссорились из-за апельсина. Ни одна не хотела уступать. Наконец они договорились поделить его пополам. Одна из них тут же съела мякоть — она очень любила апельсины, а корку выбросила, другая же аккуратно очистила корку, которую хотела использовать для пирога, а мякоть выбросила — она терпеть не могла апельсины. Если бы они задали друг другу вопрос: зачем тебе апельсин? — то каждая получила бы вдвое больше. Как часто мы не получаем ничего либо получаем половину, игнорируя интересы партнера и слепо отстаивая свою позицию.

Как же за позициями разглядеть интересы?

1. Спросите: «Почему?» Поставьте себя на место других людей. Рассмотрите позиции, которую занимает каждый из них, и попытайтесь понять, почему их позиция именно такова.

2. Спросите: «Почему нет?» Проанализируйте, почему ваши предложения отвергаются.

3. Имейте в виду: у каждой стороны может быть множество интересов.

4. Составьте перечень интересов на бумаге.

5. Наиболее сильные интересы — это основные человеческие нужды: безопасность, экономическое благосостояние, чувство принадлежности, признание, распоряжение собственной жизнью.

Говорите об интересах. Другая сторона может не знать, каковы ваши интересы, а вы можете не догадываться о том, каковы ее интересы. Если вы хотите, чтобы другая сторона приняла во внимание ваши интересы, надо объяснить, в чем они заключаются.

3. Варианты: прежде чем решить, что делать, выделите круг возможностей.

Это как в шахматах. Чем больше вариантов вы просчитали, прежде чем принять решение — сделать ход, тем больше у вас шансов на победу. Но в отличие от шахмат выбранный вариант должен быть взаимовыгодным и принести победу обеим сторонам.

Авторы выделяют четыре обстоятельства, которые препятствуют созданию изобилия вариантов.

1. *Преждевременное суждение.* Нет ничего более вредного в изобретении вариантов, чем критический настрой, когда вы готовы ухватиться за недостатки любой идеи.

2. *Поиск единственного ответа.* В стремлении с самого начала найти единственно лучший ответ вы сделаете нечто вроде короткого замыкания в разумном процессе решений, который позволяет вам выбирать из большого числа возможных ответов.

3. *Убежденность в невозможности «увеличить пирог».* Мастерство в изобретении вариантов — самое полезное качество в переговорах.

4. *Мнение, что «решение их проблем — их проблема».* Как это ни парадоксально звучит, если вы хотите достичь договоренности, которая отвечает вашим собственным интересам, то вы должны предложить такое решение, которое бы отвечало интересам другой стороны.

Для создания творческих подходов к поиску вариантов авторы предлагают следующие рекомендации:

- *отделяйте этап поиска вариантов от этапа оценки;*
- *расширяйте круг вариантов, вместо того чтобы искать единственный ответ;*
- *ищите взаимную выгоду;*
- *изобретайте такие варианты, чтобы другой стороне было легко принять решение.*

4. Критерии: настаивайте на использовании объективных критериев.

Гораздо легче иметь дело с людьми, когда используются объективные критерии для урегулирования проблемы, вместо того чтобы пытаться просто заставить друг друга отступить.

Приведем самый общий перечень критериев, которые могут использоваться в качестве объективных:

- законы, инструкции, правила, профессиональные нормы;
- общие подходы, общие ценности, моральные принципы;
- обычаи, традиции, уважаемые обеими сторонами;
- экспертные оценки;
- прецеденты;
- цены.

Насколько важно учитывать обычаи и традиции в общении, хорошо видно из следующих примеров. Так, жест, которым русский сокрушенно демонстрирует пропашу или неудачу, у хорвата означает признак удовольствия и успеха. Если в Голландии покрутить указательным пальцем у виска, подразумевая какую-то глупость, то эффект будет противоположный: там этот жест означает, что кто-то сказал очень остроумную фразу.

В некоторых странах Африки смех — это показатель изумления и даже замешательства, а вовсе не признак веселья.

Европейцу не важно, какой рукой ему подают что-либо: левой или правой. Но не вздумайте на Ближнем Востоке протянуть кому-либо еду, деньги или подарок левой рукой. У тех, кто исповедует ислам, левая рука считается нечистой, и вы можете нанести оскорбление собеседнику.

2.4.3. ТЕХНИКА РЕЧИ

Звуковая сторона устной речи играет не менее важную роль, чем ее содержательная часть. Известно, что блестящая по содержанию речь во многом проигрывает, если она произнесена вяло и невыразительно, с запинками и речевыми ошибками. И наоборот, малосодержательная речь, произнесенная фонетически безупречно, может произвести благоприятное впечатление. Для того чтобы овладеть техникой устной речи, необходимо иметь общее представление о произносительном аппарате человека и процессе речеобразования, а также о таких ключевых понятиях, как дикция, голос, интонация. Кроме того, нужно знать орфоэпические нормы языка и способы исполнения речи перед аудиторией, включая стандарты телесных движений (миимики, жестов, позы). Эффективное использование всех перечисленных понятий является залогом успеха в устной коммуникации.

НЕКОТОРЫЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОЦЕССЕ РЕЧЕОБРАЗОВАНИЯ

В человеческом организме нет специальных органов, предназначенных только для произношения. Все органы, которыми поль-

зается человек для этой цели, выполняют те или иные физиологические функции. Произносительными они стали лишь в результате многовековой эволюции человека, В фонетике, однако, отвлекаются от этих первичных функций и рассматривают совокупность соответствующих органов как *произносительный аппарат*.

С точки зрения участия в образовании звуков произносительный аппарат можно разделить на две части. Одна часть непосредственно в звукообразовании не участвует, а только поставляет необходимый для этой цели «воздушный материал». Другая часть является «произносительной» в прямом смысле слова. В соответствии с этим в речеобразовании выделяют следующие функциональные области: 1) респирацию (организация дыхания), 2) фонацию (образование голоса), 3) артикуляцию (производство звуков).

Респирация. Респирация обеспечивается *дыхательным аппаратом*, который состоит из легких, бронхов и дыхательного горла (трахеи). Речевая функция дыхательного аппарата состоит в производстве необходимого для работы голосовых связок подсвязочного давления.

Следует различать дыхание в покое, которое называют физиологическим дыханием, и дыхание во время речи — речевое дыхание. При физиологическом дыхании вдох равен выдоху, при речевом выдох длиннее вдоха. Речевое дыхание происходит через рот, физиологическое в норме — через нос. Правильная организация речевого дыхания имеет большое значение для устной речи. Прерывающаяся, захлебывающаяся речь не производит благоприятного впечатления и даже иногда раздражает слушателя. Кроме того, неправильное речевое дыхание утомляет говорящего, пагубно сказывается на состоянии произносительных органов.

УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ ТРЕНИРОВКИ РЕЧЕВОГО ДЫХАНИЯ

Упражнения, тренирующие речевое дыхание, необходимо начинать с развития носового дыхания, что предупреждает различные расстройства голоса. Для этого рекомендуются следующие действия:

1. Сделать 5–6 вдохов и выдохов через правую и левую ноздрю поочередно, закрывая отдыхающую указательным пальцем.
2. На вдохе носом оказывайте сопротивление воздуху, надавливая пальцем на крылья носа 8–10 раз.
3. Сделать вдох носом, на выдохе протяжно тянуть звук БМММ, одновременно постукивая пальцами по крыльям носа.

Следующие упражнения развивают навык правильно дышать, что необходимо для сохранения звучности голоса:

1. Стоя или сидя, вдох носом направить в область живота (как бы ощущая его заполнение). Выдохнуть через маленькое отверстие между губами, мышцы живота подтягиваются. Повторить 5–6 раз.

2. Сделать несколько брюшно-носовых выдыханий: а) стоя быстро втянуть мышцы живота и одновременно резко выдохнуть через нос, вдох обычный (повторить 4–6 раз); б) то же самое сидя и во время ходьбы.

Фонация. Собственно *произносительный аппарат* состоит из четырех связанных между собой полостей — гортани, глотки, полости рта и носа.

Гортань — орган, в котором образуется голос. Она состоит из ряда хрящей, соединенных между собой мускулами и связками, которые обеспечивают ее движение. Внизу гортани находятся *голосовые связки*, представляющие собой мускульные образования. Пространство между голосовыми связками, образующими угол с вершиной впереди, называют голосовой щелью. В состоянии покоя голосовые связки у мужчин имеют длину в среднем 1,5 см, у женщин — 1,2 см. При сокращении голосовых мускулов голосовые связки укорачиваются и изменяется степень их натяжения.

Непосредственно над гортанью расположена полость *глотки*, которая представляет собой трубку диаметром около 3 см и глубиной около 2 см с неполностью закрытой передней стенкой. Полость глотки спереди открывается в полость рта. Переднюю границу полости глотки образует поверхность корня языка, верхняя ее часть сообщается с полостью носа. Глотка может быть отделена от *полости носа* мягким небом, когда оно поднято и смыкается с задней стенкой глотки. Воздух из полости глотки попадает в полость рта через проход между мягким небом и языком, а в полость носа — через носоглотку — проход между задней стенкой глотки и опущенным мягким небом. В задней стенке глотки находятся мускулы, которые позволяют изменять напряженность ее стенок и ее размеры, что существенно влияет на качество звуков, создаваемых произносительным аппаратом.

Полость рта отделена от полости носа твердым небом и мягким небом, заканчивающимся маленьким язычком. При спокойном дыхании мягкое небо (которое называют еще небной занавеской) опущено и открывает доступ воздуху из глотки в рот и нос. В этом случае образуются так называемые носовые звуки [м] и [н]. При поднятом мягком небе воздух поступает только в полость рта.

Артикуляция. Органы, непосредственно участвующие в образовании звуков речи, называются *артикуляторными органами*. Их разделяют на активные, снабженные мускулатурой и способные к самостоятельным движениям, и пассивные, т.е. неподвижные. *Активными* органами являются: губы, язык (его кончик, передняя, средняя и задняя части спинки, корень), мягкое небо, маленький язычок, задняя стенка глотки. *Пассивные* органы — зубы, альвеолы, твердое небо. Деление произносительных органов на активные и пассивные важно для описания артикуляций звуков. Активные органы производят определенные артикуляторные движения, пассивные являются лишь точкой опоры.

Речь образуется в результате движения произносительных органов. При этом объем и конфигурация речевого тракта постоянно меняются, что отражается на конфигурации звуковой волны. Каждому звуку речи соответствует либо определенное статическое положение, либо определенная динамика изменения артикуляторных органов, т.е. определенная артикуляция.

Звуками речи называются минимальные единицы речевой цепи, являющиеся результатом сложной артикуляционной деятельности человека и характеризующиеся определенными акустическими и воспринимаемыми свойствами.

Звуки речи делятся на две большие группы — гласные и согласные. Главный признак, по которому они различаются, это характер артикуляции. Гласные образуются благодаря размыкательным движениям произносительных органов, а согласные — благодаря смыкательным. В связи с этим для согласных характерно наличие преграды для выходящего из легких звука, а для гласных — отсутствие такой преграды. Кроме того, гласные всегда образуются при участии голоса (отсюда и их название), а согласные могут быть образованы без участия голосовых связок (глухие согласные).

В основе классификации гласных и согласных звуков лежат артикуляторные признаки. При этом важными признаками, играющими смысловозначительную роль, являются: для согласных — место и способ образования звука, а также участие голоса, а для гласных — ряд и подъем языка (т.е. степень продвинутости языка вперед и степень его подъема к небу), а также участие губ.

Ребенок, овладевая речью, усваивает те артикуляторные движения, которые необходимы для правильной артикуляции звука. Если артикуляция усвоена неверно, то возникают так называемые дефекты дикции, о которых речь будет идти далее.

ДИКЦИЯ

Дикция — это широкое понятие, которое включает в себя три основных показателя: правильность артикуляции, ее отчетливость и манеру произнесения. Значение дикции для устной речи можно сравнить со значением красивого почерка для письменной. Хорошая дикция создает благоприятные условия для эффективного устного общения между людьми. Кроме того, дикция имеет эстетическую ценность, будучи одним из наиболее ярких показателей внешней культуры звучащей речи.

Правильность артикуляции — это движения органов артикуляции, которые соответствуют нужному месту и способу образования звука. Этот показатель свидетельствует о том, насколько хорошо человек усвоил необходимые артикуляторные движения. В этом смысле обычно говорят о дефектах дикции или шире — о дефектах речи, исправление которых является предметом логопедии. Здесь различаются две группы дефектов речи — патологические и непатологические. К патологическим дефектам речи относятся такие, которые связаны с органическими изменениями произносительных органов (гнусавость как следствие дефектов неба, дизартрия) или нарушением высшей нервной деятельности (афазия). Непатологические дефекты речи, как правило, обратимы и связаны с нарушением нормативного произношения в результате неправильно усвоенных артикуляторных движений. К ним относятся картавость (произношение звука [р] как увулярного или заднеязычного), шепелявость (произношение звуков [с] или [ш] как плоскощелевых вместо круглощелевых), у-образное произношение звука [л] и т.п. Непатологические дефекты речи часто называют дефектами дикции.

Дефекты дикции могут исказить смысл сообщения: *улица Го[й]кого* (вместо «улица Горького») — созвучно с «улицей кое-кого»; *Ки[й]овская* (вместо «Кировская») — созвучно с «Киевская» и др.

Непатологические дефекты дикции устраняются логопедами, которые используют систему специальных упражнений; некоторые из них приемлемы и для людей, не имеющих явных дефектов речи, но желающих усовершенствовать навыки произношения.

Отчетливость артикуляции — это точность произношения звуков в слове. Этот показатель значительно влияет на разборчивость устной речи.

Хотя у большинства людей дефекты речи отсутствуют, степень отчетливости артикуляции у них может быть разной; например,

при отсутствии зубов у человека его речь часто малоразборчива; но встречаются люди, у которых, как говорится, «каша во рту», т.е. их речь невнятна, артикуляция вялая и неразборчивая из-за того, что главные артикуляционные органы — язык и губы — функционируют недостаточно энергично.

Для достижения отчетливой артикуляции мышцы артикуляционных органов необходимо тренировать. Люди, которые по роду своей профессии должны много говорить, имеют, как правило, хорошо тренированные мышцы артикуляционного аппарата: мышцы произносительных органов получают необходимую нагрузку и постепенно становятся более сильными, тренированными. Привычка отчетливо произносить слова остается на всю жизнь, и по тому, как человек говорит, можно догадаться, что он учитель, преподаватель, профессиональный диктор, актер и т.д. Более того, четкая артикуляция создает впечатление, что человек уверен в себе, хорошо знает то, о чем говорит, а это является одним из условий положительной самопрезентации. Поэтому каждый должен стремиться к тому, чтобы научиться отчетливо произносить слова.

Однако даже у одного и того же человека в зависимости от ситуации, от его эмоционального или физического состояния отчетливость артикуляции может быть разной. Человек в состоянии эмоциональной напряженности, возбуждения (например, радость, испуг и др.) говорит, как правило, быстро и не заботится о четкости произношения. Поэтому некоторые звуки не артикулируются полностью, редуцируются и даже выпадают, т.е. не произносятся совсем. А если человек изможден или тяжело болен, то у него может просто не хватать сил для обеспечения такой напряженности артикуляционных мышц, которая необходима для достижения отчетливости речи.

Отчетливость артикуляции изменяется и в зависимости от ситуации. И здесь важным фактором, влияющим на отчетливость и, следовательно, разборчивость речи, является **фонетический стиль произношения**. Многие люди замечают, что в некоторых словах часто проговариваются не все звуки, например: [шыис'ам] или даже [ис'ам] при произнесении числа 60 вместо нормативного [шыз'д'ис'ам]. Возможны также такие варианты произнесения, при которых пропадают звуковые различия между фонетически сходными словами, например: [д'эушка] вместо «дедушка» или «девушка». Если мы внимательно прислушаемся к себе, то наверняка заметим, что часто говорим: *драс*ти (здравствуйте), *буим*, *бум* (будем),

теперь (теперь), *чо* (что), *щас* (сейчас), *грит* (говорит), *ваще* (вообще) и др.

На такую «дикционную неряшливость» обращают внимание те, кто заботится о красоте звучания речи, и прежде всего актеры, мастера звучащего слова. В.Г. Артоболевский* указывал на необходимость особой чуткости к требованиям дикции и орфоэпии в случаях словосочетаний, образующих «смысловые сдвиги», например: «*Слыхали ль вы?*» — «Слыхали львы»; «*под арку*» — «подарку»; «*однако пусто*» — «одна капуста». В таких случаях надо «произносить так, чтобы исключить возможность “сдвинутого” восприятия (при помощи паузы между словами, правильного слогоделения, точного произнесения, требуемых оттенков звука...)». Известная актриса Р. Зеленая в своей статье, посвященной чистоте русского языка, привела следующие примеры искажения звучания слов: *запарк* (зоопарк), *кацу* (к отцу), *ститварение* (стихотворение), *тятр* (театр), *арадром* (аэродром), *филял* (филиал) и др**.

С чем же связано неряшливое произношение, от чего оно зависит? Конечно, прежде всего, от скорости, с которой мы говорим, т.е. от темпа речи. Кроме того, тщательность произношения зависит также от ситуации: как правило, общаясь с хорошо знакомыми, близкими людьми, в непринужденной обстановке и т.д. мы не всегда заботимся о том, чтобы речь звучала красиво.

В зависимости от темпа речи и от четкости произношения в устной разговорной речи различают три стиля произношения: полный, нейтральный, разговорный***. В разговорном (и частично в нейтральном) стиле отчетливость артикуляции нарушается. Чтобы избежать нечеткости и научиться артикулировать отчетливо при любом темпе речи, необходимо выполнять специальные упражнения, нацеленные на укрепление мышц артикуляторных органов. Система таких упражнений используется прежде всего в театральных учебных заведениях, при обучении студентов сценической речи. Процесс обучения достаточно трудоемок и занимает много времени, при этом необходим контроль со стороны преподавателя. Однако самостоятельные занятия также возможны, в этом случае необходимо контролировать себя самостоятельно. Рекомендуется

* Артоболевский В.Г. Очерки по художественному чтению. — М., 1959.

** Цит. по: Петрякова А.Г. Культура речи: Практикум для 10–11 классов. — М: Издательский центр «Academia», Издательство «Флинта», 1996. — С. 22–23

*** См. об этом в главе 1.2.

записывать свою речь на магнитофон и внимательно прослушивать записи.

Для самостоятельных занятий можно использовать методику развития артикуляционных навыков, разработанную для детей школьного возраста. Такая методика представляет собой упрощенный вариант методики обучения сценической речи. Далее мы приводим комплекс таких упражнений.

Манера произнесения включает в себя присущий человеку темп речи, продление или редукцию слогов и т.п. Каждый из нас имеет собственную манеру выговаривать слова, которую охарактеризовать словами бывает довольно трудно и гораздо легче воспроизвести путем подражания. Доказательством этого служат многочисленные пародии на известных политических деятелей. Близкие люди, долго живущие вместе, перенимают друг у друга и манеру произнесения.

Манера произнесения определяется не только (и не столько) характером артикуляции, а главным образом, специфической ритмической структурой слова (соотношением по длительности и интенсивности ударного и безударных слогов в слове), а также особыми модификациями интонации.

Произносительная манера тесно связана также с привычным для человека стилем произношения, о котором мы уже говорили. Нормативная, стандартная манера соотносится с полным или нейтральным стилем, а все индивидуальные особенности произнесения присущи именно разговорному стилю. Например, слово «человек» некоторые произносят как [чывлав'ек], а некоторые — всегда как [чек]. Манера произнесения часто характеризуется диалектными особенностями ритмики и интонации.

Выделяются следующие недостатки речи, которые можно отнести к манере произнесения. Они не являются языковыми и относятся к парафонетике.

1. Эканье — вставка паразитических звуков типа [э], [м:] и т.п. в паузах между фразами или словами, часто как знак размышления или колебания. Это звуки неполного образования, часто менее интенсивные, чем языковые. Иногда они незаметны, а иногда очень заметны и вызывают раздражение у слушающих. Рекомендуется избегать эканья в ситуациях делового общения, поскольку наблюдаются социальные проявления нарочитого эканья по отношению к «низшим» социальным слоям.

2. Продление гласных и иногда согласных в конце фразы также как знак раздумья или колебания. Чаще всего продляются гласные

в союзах *что, и*, в словах-паразитах *ну, вот*, в некоторых предлогах, в слове *это*, иногда в личных местоимениях.

3. Задержка дыхания на вздохе, что происходит неосознанно, когда речевое звучание должно появиться буквально в следующее мгновение и еще не закончилась фаза контроля и селекции речевых единиц.

4. Шумные вздохи (вдох и выдох) перед началом фразы. Они также неуместны и нежелательны с точки зрения речевой этики в официальной обстановке.

5. Чмокание, которым обычно заполняют часть паузы, необходимой для обдумывания. Оно меньше контролируется говорящим, чем эканье или шумные вздохи. Чмокание неприятно для слушателя, поэтому важно уметь контролировать этот процесс.

6. Назализация — произнесение в нос конечных гласных в словах. Это происходит из-за небрежного, преждевременного опускания мягкого неба (и язычка) еще до окончания фразы. Назализация оценивается как вульгарная черта в речи.

7. Эмканье, смыкание губ в конце слов, когда гласный еще звучит (*в городе[м]*, *девушки[м]* и т.п.). Это также следствие речевой небрежности, которую следует преодолевать.

Для улучшения речевых навыков, касающихся манеры произношения, необходимо постоянно слушать и стараться точно воспроизводить нормативную речь полного или нейтрального стилей. К сожалению, образцы такой речи сейчас уже редко можно услышать даже по радио и телевидению, это преимущественно речь людей, прошедших специальную подготовку, — профессиональных дикторов и актеров. Существуют лингафонные курсы русского языка для иностранных учащихся, которые также содержат образцы нормативной русской речи. Всем, кто хочет улучшить свою манеру произнесения, можно порекомендовать заниматься самостоятельно по этим курсам.

УПРАЖНЕНИЯ ДЛЯ УСТРАНЕНИЯ ДЕФЕКТОВ ДИКЦИИ

Упражнения, развивающие мышцы артикуляторных органов, различны по своему характеру, но независимо от этого, их надо начинать с артикуляционной гимнастики, которая «разогревает мышцы», подготавливая их к основным упражнениям.

Артикуляционная гимнастика включает следующий комплекс упражнений:

1. Удерживание губ в улыбке, передние верхние и нижние зубы обнажены.

2. Вытягивание губ вперед трубочкой.
3. Чередование положения губ: в улыбке — трубочкой.
4. Спокойное открывание и закрывание рта, губы в положении улыбки.
5. Высунуть широкий язык.
6. Высунуть узкий язык.
7. Чередование положений языка: широкий — узкий.
8. Поднимание языка за верхние зубы.
9. Чередование движений языка вверх — вниз.
10. Чередование следующих движений языка (при опущенном кончике): отодвигать язык влѳуб рта — приближать к передним нижним зубам.

Каждое упражнение следует повторить 5–7 раз.

Далее осуществляются специальные упражнения, развивающие мышцы различных артикуляторных органов. Эти упражнения можно разделить на три вида: 1) произношение слогов, 2) произношение скороговорок, 3) речь с «камушками» во рту*.

1. Произношение слогов.

Упражнение 1. Взяв небольшое зеркало и глядя в него, попытайтесь произнести гласные звуки, строго соблюдая следующие правила. Помните, что вдох и выдох должны быть бесшумными. Каждый звук следует повторять несколько раз.

Звук [y] — рот сложен трубочкой. Воздух выдыхается в узкое кольцо губ.

Звук [ы] — губы раскрыты, зубы раздвинуты на расстояние мизинца, нижняя челюсть немного впереди верхней, выдыхаемый воздух должен выходить в середину отверстия между зубами.

Звук [и] — расстояние между зубами — кончик мизинца, верхняя челюсть над нижней. Струя воздуха должна проходить между зубами.

Звук [о] — форма рта — кольцо, более широкое, чем у [y]. Воздух идет широкой теплой струей.

Звук [э] — губы раскрыты горизонтально, расстояние между зубами — большой палец, гортань широко открыта. Выдох направлен в середину зубов.

Звук [а] — гортань широко открыта, рот — большое кольцо, верхние зубы открыты, нижние закрыты губой. Выдох очень теплый.

Упражнение 2. Произнесите гласные звуки в сочетании. При этом нужно следить за равномерностью, плавностью движения

* Упражнения взяты из кн.: Львов В.В. Обучение нормам произношения и ударения в средней школе: 5–9 кл.: Книга для учителя. — М.: Просвещение, 1989. — С.135–137.

диафрагмы (в области живота) и за точностью открытия рта и разжимания зубов на каждом выдохе. Упражнение нужно повторять много раз в течение нескольких занятий. С каждым днем упражнение надо делать все быстрее:

У — У — Ы — Ы
У — У — И — И
У — У — О — О
У — У — Э — Э
У — У — А — А

Упражнение 3. Произнесите следующие сочетания согласных с гласными (слоги). Слоги нужно произносить, четко выговаривая каждый звук. Упражнение выполняется многократно в течение ряда занятий:

ПА — ПО — ПУ — ПЭ — ПЫ — ПИ
БА — БО — БУ — БЭ — БЫ — БИ
ДА — ДО — ДУ — ДЭ — ДЫ — ДИ
ХА — ХО — ХУ — ХЭ — ХЫ — ХИ
КА — КО — КУ — КЭ — КЫ — КИ
ГА — ГО — ГУ — ГЭ — ГЫ — ГИ
НА — НО — НУ — НЭ — НЫ — НИ
МА — МО — МУ — МЭ — МЫ — МИ
ФА — ФО — ФУ — ФЭ — ФЫ — ФИ
ВА — ВО — ВУ — ВЭ — ВЫ — ВИ
ЛА — ЛО — ЛУ — ЛЭ — ЛЫ — ЛИ
РРА — РРО — РРУ — РРЭ — РРЫ — РРИ
ЧА — ЧО — ЧУ — ЧЕ — ЧИ
ЦА — ЦО — ЦУ — ЦЕ — ЦЫ
СА — СО — СУ — СЭ — СЫ — СИ
ША — ШО — ШУ — ШЭ — ШЫ
ЩА — ЩО — ЩУ — ЩЕ — ЩИ
ЗА — ЗО — ЗУ — ЗЭ — ЗЫ — ЗИ
ЖА — ЖО — ЖУ — ЖЭ — ЖЫ

Упражнение 4. Произнесите сочетания согласных в слогах шепотом, но так, чтобы было слышно. Произнесите сначала очень медленно и сильно. Звук [т] надо произносить энергично. С каждым днем темп рекомендуется ускорять, но твердость и сила удара на [т] должны оставаться постоянными:

ПТА — ПТО — ПТУ — ПТЭ — ПТЫ — ПТИ
БТА — БТО — БТУ — БТЭ — БТЫ — БТИ
ХТА — ХТО — ХТУ — ХТЭ — ХТЫ — ХТИ и т.д. со всеми

согласными.

Упражнение 5. Произнесите сочетания трех одинаковых согласных с гласными. Нужно начинать с медленного темпа, а затем с каждым днем ускорять его, доведя до быстрого:

ТТТА — ТТТО — ТТТУ — ТТТЭ — ТТТЫ — ТТТИ

БББА — БББО — БББУ — БББЭ — БББЫ — БББИ

ХХХА — ХХХО — ХХХУ — ХХХЭ — ХХХЫ — ХХХИ и т.д.

со всеми согласными.

2. Произношение скороговорок.

Скороговорки (иногда в этом смысле говорят о чистоговорках) также укрепляют мышцы органов артикуляции и обеспечивают хорошую разборчивость даже при быстром темпе речи. Скороговорки произносятся сначала медленно, спокойно, один раз, затем два раза подряд вдвое быстрее, потом в четыре раза быстрее — четыре раза, и, наконец, в восемь раз быстрее — восемь раз. Желательно произносить их на одном дыхании (на выдохе после глубокого вдоха). Повторяющиеся согласные должны звучать чисто и отчетливо.

Приведем тексты некоторых популярных скороговорок.

1. На дворе — трава, на траве — дрова.
2. Шла Саша по шоссе и сосала сушку.
3. Как при Прокопе кипел укроп, так и без Прокопа кипит укроп.
4. Карл у Клары украл кораллы, а Клара у Карла украла кларнет.
5. Сшит колпак не по-колпаковски, его надо переколпаковать и выколпаковать.
6. Расскажите про покупки. Про какие про покупки? Про покупки, про покупки, про покупочки мои.
7. Везет Сенька Саньку с Сонькой на санках. Санки скок, Сеньку с ног, Саньку в бок, Соньку в лоб, все в сугроб!

3. Речь с «камушками» во рту.

Это упражнение является одним из самым популярных и эффективных для развития дикции. Рекомендуется положить за щеку небольшие предметы (орешки, конфеты, камушки) и пытаться говорить так, как будто во рту ничего нет. При этом, конечно, необходимо соблюдать осторожность, чтобы не подавиться! Сначала речь будет неразборчивой, но путем напряжения мышц артикуляторных органов нужно постараться преодолеть неразборчивость. В этом и заключается тренировка. Человек постепенно привыкает

говорить, напрягая артикуляторные мышцы, и эта привычка сохраняется в повседневной речи.

ГОЛОС

Большое значение для устной речи имеет голос человека. Это индивидуальная характеристика человека, такая же уникальная, как и отпечатки пальцев. В физическом смысле под **голосом** понимается совокупность разнообразных по высоте, силе и тембру звуков, возникающих в результате колебаний голосовых связок.

Высота звука (или высота голоса) определяется частотой колебаний голосовых связок. Поскольку у мужчин и женщин голосовые связки различаются по длине и толщине, то и высота голоса у них обычно разная: у мужчин в среднем 100–250 Гц, у женщин в среднем 200–400 Гц. Диапазон высот для человеческих голосов может составлять от 80 до 1300 Гц (приблизительно четыре октавы). Предельные значения диапазона наблюдаются в певческих голосах (бас и меццо-сопрано). Для обычных голосов диапазон изменения высоты звука составляет две октавы.

Сила звука — интенсивность звуковых колебаний, которая связана с их амплитудой. Человек воспринимает разные по силе звуки как более громкие или более тихие. **Громкость** — это субъективная характеристика силы звука. При восприятии возникает сложное взаимодействие между высотой и силой звука и их субъективной оценкой. Так, если низкий и высокий звуки одинаковы по силе, т.е. имеют одинаковую интенсивность), то высокий звук воспринимается как более громкий. Поэтому женщине с высоким голосом часто приходится слышать замечания, что она кричит или повышает голос.

Тембр — важная характеристика голоса. Объективно (т.е. с точки зрения акустических показателей) тембр — это окраска голоса, определяемая количеством дополнительных тонов (обертонов), накладывающихся на основной тон. Субъективно тембр голоса мы воспринимаем как приятный или неприятный, мягкий, стальной, скрипучий или визгливый и т.п. Тембр голоса каждого человека сугубо индивидуален, что в конечном счете зависит от строения его произносительного аппарата (наличия в нем необходимых резонаторов). Он изменяется не только с возрастом, но и в зависимости от физического и эмоционального состояния человека. Так, по голосу можно судить, веселый человек или грустный, больной, усталый или здоровый, полный сил и т.д. Умение владеть голосом — важный показатель ораторского мастерства и предпосылка убедительности.

тельности устной речи. Необходимыми качествами ораторского голоса являются: красивый тембр (в любой ситуации), сила, полетность, выносливость, большой диапазон. К недостаткам голоса относят неприятный тембр, хрип, сип, малый диапазон, напряженное звучание.

Специалисты по сценической речи (которые, главным образом, и занимаются развитием голоса) считают, что хороший природный голос необходимо тренировать, чтобы он стал выносливым, готовым к большим нагрузкам. Регулярно занимаясь, можно его развить, усилить, расширить диапазон, заставить звучать резонаторы и тем самым улучшить тембр. Система упражнений для развития голоса включает:

1) упражнения, приучающие верно направлять звук, не напрягаясь;

2) упражнения, направленные на развитие голосового диапазона, силы, полетности.

Важно найти натуральную высоту тона голоса, которая обычно находится в среднем регистре человека и на которой голос хорошо звучит. Затем необходимо совершенствовать качество звучания на других гласных, осуществляя дыхательные упражнения одновременно со звуковыми.

Однако, по мнению С.М. Волконского, известного педагога по сценической речи, «голос — только одежда живой речи, а душой ее является интонация. Красивый голос при плохой интонации — все равно, что красивое, но глупое лицо»*.

ИНТОНАЦИЯ

Интонация — важное смысловозначительное средство языка. Одно и то же предложение, произнесенное с разной интонацией, приобретает иной смысл. С помощью интонации мы выражаем различные коммуникативные цели: утверждение, вопрос, восклицание, побуждение. Часто интонации, с которой произнесена фраза, доверяют больше, чем словам, т.е. прямому смыслу фразы. Кроме того, интонация несет важную информацию о человеке: о его настроении, об отношении к предмету речи и собеседнику, о его характере и даже о профессии. Это свойство интонации было отмечено уже в древности. Так, Абуль-Фараджа (XIII в.) писал: «Тот, кто разговаривает, постепенно снижая голос, несомненно, чем-то глубоко опечален; кто говорит слабым голосом — робок, как ягненок; тот, кто говорит пронзительно и несвязно, — глуп, как коза».

* Волконский С.М. Выразительное слово. — СПб., 1913.

Человек, говорящий на родном языке, легко различает самые тонкие оттенки интонации на слух, но часто не умеет воспроизводить их в собственной речи. Вообще публичная речь большинства людей характеризуется интонационной бедностью, что проявляется в монотонном и однообразном интонационном оформлении высказываний. Для того чтобы овладеть интонационными средствами во всей их полноте, необходимо понять сущность этого сложного феномена.

Прежде всего необходимо усвоить, что интонация — это комплексное средство языка, которое реализуется в устной речи и служит для:

- выражения связи между словами в предложении, обеспечивая единство связанных по смыслу слов (организующая функция);
- разбиения предложения (и потока речи) на смысловые отрезки (делIMITативная функция);
- выделения наиболее важных речевых единиц (кульминативная функция);
- выражения цели высказывания — утверждение, вопрос, восклицание, побуждение (иллокутивная функция).

С помощью интонации передается информации об эмоциональном состоянии говорящего, его настроении, физическом состоянии и, самое главное, его отношении к предмету речи и к слушателю.

Комплексным средством интонацию называют потому, что для выполнения перечисленных функций используются различные по своей природе средства, которые тесно взаимосвязаны. К числу таких средств относятся мелодика, синтагматическое членение, паузация, фразовая акцентуация, громкость, темп и тембр, называемые компонентами интонации.

Главным компонентом является *мелодика*, т.е. изменение высоты тона на протяжении высказывания. Этот компонент настолько важен, что иногда его полностью отождествляют с интонацией и называют интонацией в узком смысле слова, например говорят о вопросительной, восклицательной, утвердительной и т.д. интонации. Кроме того, поскольку голос является «материальным носителем» мелодических изменений, мелодике (и интонацию в целом) часто ошибочно отождествляют с голосом, например, говорят о «нежной, грубой, жесткой и т.п. интонации», приписывая ей свойства, которыми характеризуется именно голос.

При всем многообразии потенциально возможных мелодических изменений для русского языка важны два основных типа мелодики: нисходящая и восходящая.

Нисходящая мелодика характеризуется понижением высоты голоса и используется в повествовательных и побудительных предложениях, а также в вопросительных предложениях с вопросительным словом и некоторых типах восклицательных предложений.

Восходящая мелодика характеризуется повышением высоты тона и свойственна вопросительным предложениям без вопросительного слова (общий вопрос), а также реализуется в неконечных частях распространенного высказывания и некоторых восклицательных предложениях.

Безусловно, в звучащей фразе реализуются и другие типы мелодических изменений, например восходящее-нисходящее или нисходяще-восходящее, возможны также отрезки речи, характеризующиеся ровным движением тона. Однако важными для различения смысла высказывания являются прежде всего два указанных основных типа, что можно продемонстрировать на примере следующего анекдота.

Судебное заседание закончилось вынесением вердикта: считать гражданина Рабиновича виновным в оскорблении его соседа Зильбермана; обязать ответчика принести публичные извинения пострадавшему. Рабинович искренне раскаялся и выразил готовность здесь же исправить положение.

— Зильберман честный человек? Зильберман не мошенник? — эмоционально начал он.

— Так не пойдет! — остановили его.

— Я что-то не пойму: мы договорились о словах или мелодии? — возразил хитрец*.

Основными показателями, с помощью которых оценивается характер мелодических изменений во фразе, являются интервал изменения тона, а также общий тональный диапазон фразы. *Интервал* — это величина изменения тона (повышения или понижения). Так, общий вопрос характеризуется большим интервалом повышения тона по сравнению с тем, которое происходит в незавершенных частях высказывания. Считается, что величина интервала изменения тона определяет экспрессивную окраску фразы.

Тональный диапазон — это разность между минимальной и максимальной высотой тона в пределах высказывания. Как мы уже го-

* Цит. по: Сергеечева В. Азы общения. — СПб.: Питер, 2002. — С.157–158.

ворили, величина тонального диапазона характеризует прежде всего голос, однако использование в речи всех возможностей тонального диапазона способствует повышению ее выразительности.

Если интервалы изменения тона незначительны или если речь характеризуется небольшим тональным диапазоном, то у слушателей возникает ощущение монотонности речи. По мнению психологов, у человека, слушающего монотонную речь, включается охранительное торможение нервной системы, что приводит к рассеиванию внимания и утомлению. Информация, преподнесенная монотонно, воспринимается слушателями более придиристо, критично, самые сильные аргументы расцениваются как неубедительные, примеры кажутся невыразительными. Человека, говорящего таким тоном, начинают подозревать в безразличии к обсуждаемой проблеме и партнерам.

Важными компонентами интонации являются синтагматическое членение и паузация.

Синтагматическое членение — это разбиение высказывания на смысловые отрезки, которые в устной речи характеризуются обособленным интонационным оформлением. Эти отрезки являются интонационно нечленимыми и называются *фонетическими синтагмами* (другое, устаревшее название — «речевые такты»). Поскольку главным (но не единственным) средством синтагматического членения является мелодика, то его называют также интонационным или мелодическим (ритмико-интонационным или ритмомелодическим).

Одним из средств синтагматического членения является **пауза** (перерыв в звучании), которая, однако, не всегда сопровождает выделяемые границы синтагм. Более того, слушатели часто слышат паузу там, где ее нет, и наоборот, не воспринимают реально присутствующий в речевом сигнале перерыв в звучании. Это говорит о том, что паузы в речи выполняют не только (и не столько) функцию ее членения на синтагмы, но и некоторые другие функции. В связи с этим можно считать паузацию относительно самостоятельным интонационным средством и определить ее как расстановку пауз (перерывов в звучании).

В зависимости от того, каким образом высказывание разбивается на синтагмы, его смысл может существенно изменяться. Широко известным примером является фраза «*Казнить нельзя помиловать*». Заметим, что эффект паузы при произнесении этого высказывания возникает не столько потому, что, например, после слова «казнить» делается перерыв в звучании, а именно потому, что это

слово характеризуется определенным мелодическим оформлением, — мелодика на этом слове является нисходящей. Если же мы объединяем в синтагму два слова («Казнить нельзя»), то в этом случае мелодика понижается на слове «нельзя». Вы легко сможете произнести эту фразу, мелодически оформив ее указанным образом, но не делая перерыва в звучании, т.е. паузы, — смысловой эффект будет одним и тем же.

Таким образом, синтагматическое членение речи служит для выражения смысловых отношений между словами в высказывании, а основным средством синтагматического членения является мелодика.

Продемонстрируем это еще на одном примере. Произнесите фразу: «Американцы работают, если платят хорошо». А теперь — фразу: «Русские работают. Если платят, хорошо».

Пауза служит не столько средством разбиения высказывания на синтагмы, сколько, во-первых, средством, облегчающим восприятие и понимание речи, а во-вторых, средством привлечения внимания к отдельным фрагментам высказывания. Паузы необходимы, чтобы дать слушателям возможность осмыслить услышанное, поэтому если в речи паузы слишком короткие или отсутствуют совсем (такое иногда случается, если время речи ограничено), то слушатель может «потерять» часть передаваемой ему информации. Слишком большое количество пауз, а также паузы большой длительности, как правило, раздражают слушателя и мешают адекватно воспринимать смысл передаваемого сообщения, потому что, слушая такую речь, можно потерять нить рассуждений.

Существуют грамматические паузы и паузы хезитации.

Грамматическая пауза (ее называют также логической) диктуется лексико-грамматической структурой предложений и сопровождается, как правило, группы слов, тесно связанных различными типами синтаксической связи; например, определение с определяемым словом (большой дом), сказуемое с дополнением (строит дом), сказуемое с обстоятельством (строит быстро) и др. Пауза обязательно возникает на границе предложений. Часто (но не всегда) пауза совпадает со знаками препинания внутри предложения. Известна следующая закономерность: чем крупнее синтаксические единицы, тем больше длительность пауз между ними. Другими словами, самыми долгими являются паузы между абзацами текста, меньше по длительности паузы между предложениями, а паузы внутри предложений (между синтагмами) самые непродолжитель-

ные (их длительность зависит также от грамматического типа синтагмы).

Паузы хезитации (т.е. колебания) возникают в речи в том случае, если человек не подготовлен, не знает, что или как сказать, задумывается при выборе слов и т.п. Часто паузы хезитации наблюдаются при эмоциональной напряженности, возбуждении и т.д. Такие паузы могут возникать в любом месте высказывания и никак не связаны с его лексико-грамматической структурой. Иногда паузы хезитации случаются даже внутри слова. Часто эти паузы бывают «звучащими», т.е. наполняются звуками — «э-э-э», «м-м-м» и т.п. Паузы хезитации называют также незапланированными, поскольку они появляются в речи спонтанно, произвольно. Речь, содержащая паузы хезитации, раздражает слушателей, расценивается как признак неуверенности, некомпетентности говорящего.

Особый вид пауз — это *паузы психологические*, цель которых — привлечь и удержать внимание слушателя, вызвать у него интерес к сообщению. Психологические паузы могут не совпадать с синтаксическим членением предложения, но являются, как правило, запланированными. Они могут появляться как после слова, к которому необходимо привлечь внимание, так и перед ним. Роль паузы в создании художественного образа неоднократно подчеркивали известные актеры и режиссеры. Следует отметить, что и в обычной (нехудожественной) речи психологические паузы являются средством привлечения внимания. К.С. Станиславский утверждал, что интонация и пауза сами по себе, помимо слов, обладают силой эмоционального воздействия на слушателей.

Фразовая акцентуация, т.е. расстановка фразовых акцентов в высказывании, — еще один важнейший компонент интонации. Фразовый акцент называют также фразовым ударением, противопоставляя его словесному ударению.

Различают два функционально разных типа фразовых акцентов: нейтральный и выделительный.

Нейтральное ударение реализуется в синтагме всегда (и в этом смысле оно подобно словесному ударению) и при этом всегда приходится на последнее слово синтагмы (поэтому по аналогии со словесным ударением можно сказать, что нейтральное фразовое ударение является фиксированным). Основная функция такого ударения — разграничительная (делимитативная), поскольку оно отделяет в потоке речи одну синтагму от другой.

Выделительное ударение (смысловое, логическое) реализуется в синтагме не всегда, а только в тех случаях, когда говорящий выде-

ляет, подчеркивает слово (слова), которое представляется ему наиболее важным в смысловом отношении. В одной синтагме (фразе) могут реализоваться одновременно и нейтральное, и выделительное ударения. В зависимости от того, на какое слово падает выделительное ударение, смысл фразы может изменяться.

Например: Дети идут в **школу** (не в кино). — Дети **идут** (не едут) в школу. — **Дети** (не взрослые) идут в школу.

Какой бы тип ударения ни реализовался в синтагме, изменение высоты тона, характерное для того или иного типа мелодики, всегда происходит именно на слове, выделенном фразовым ударением, которое является поэтому интонационным центром синтагмы. *Интонационный центр* — это слово (или даже слог), на котором происходит изменение высоты тона, служащее для выражения коммуникативного типа высказывания (утверждение, вопрос, восклицание, побуждение). Другими словами, слово, отмеченное фразовым ударением (нейтральным или выделительным), всегда является интонационным центром синтагмы.

Расстановка фразовых акцентов имеет большое значение для придания речи выразительности. К.С. Станиславский считал, что фраза, совершенно лишенная ударений или, наоборот, перегруженная ими, теряет всякий смысл. Фразовое ударение — это элемент точности в речи, а речь без ударения — безжизненна. Главная задача фразовой акцентуации — прояснить внутренний смысл фразы.

Громкость — это воспринимаемая слушателем интенсивность высказывания. Интенсивность звучания обычно уменьшается к концу высказывания. Более важные в смысловом отношении части предложения обычно характеризуются более высоким уровнем суммарной интенсивности, т.е. более громки, чем малозначимые части предложения.

Общий уровень громкости речи зависит от многих экстралингвистических (неязыковых) факторов.

Например, у людей разных национальностей существуют различные представления о допустимом уровне громкости речи. Европейцы постоянно обвиняют американцев в том, что те громко говорят. Американцы не стесняются говорить громко, если собеседник их не слышит, не опасаясь того, что их может услышать кто-то посторонний. Более того, они часто говорят громко, чтобы показать, что им нечего скрывать. Англичане же не склонны к такой открытости. Они развили искусство направлять голос к своему слушателю таким образом, чтобы он без значительного усиления доходил до его ушей, преодолевая ок-

ружающий шум и расстояние. Если вы говорите так, что вас слышат окружающие, то, с точки зрения англичан, вы ведете себя нескромно или так, как люди, находящиеся на низком социальном уровне. С другой стороны, негромкая речь англичан кажется американцам признаком заговорщического поведения, поэтому они могут заподозрить в англичанах возмутителей спокойствия*.

Темп речи — скорость произнесения элементов речи (звуков, слогов, слов). В фонетических исследованиях для характеристики темпа используют длительность звуков, на практике же пользуются показателем количества звуков (слогов, слов), произнесенных за единицу времени (секунду или минуту). Физиологическая закономерность изменения темпа речи на протяжении высказывания состоит в том, что в конце высказывания темп, как правило, медленнее, чем в начале.

Темп речи выполняет важные смысловые функции. Он служит средством:

1) выражения степени важности содержания (более важное содержание характеризуется медленным темпом, а менее важное — быстрым темпом);

2) привлечения внимания слушающего (посредством замедления темпа);

3) облегчения понимания и запоминания (более медленный темп дает слушающему время понять и запомнить воспринимаемое содержание);

4) выражения эмоционального состояния говорящего (эмоциональные состояния, активизирующие деятельность человека, — как правило, положительные эмоции, — ускоряют темп, а эмоциональные состояния, снижающие активность, — отрицательные эмоции — замедляют его);

5) придания речи выразительности (с помощью ускорения или замедления темпа в речи отражается скорость событий, действий, о которых рассказывает говорящий; аналогично в случае, когда имитируется темп речи других лиц).

Средним значением темпа речи считается скорость произнесения, равная приблизительно 120 словам в минуту.

Тембр голоса как компонент интонации выполняет главным образом экспрессивную функцию, придавая речи эмоциональность и выразительность. Например, восхищение сопровождается придыхательным голосом, скрипучий голос передает отрицательную оценку, расслабленный — типичен для ласкового обращения (на-

* Холл Э. Как понять иностранца без слов. — М.: Вече-Персей-АСТ, 1995.

пример, к ребенку), а напряженным голосом произносятся приказы (особенно запреты). Интонационный тембр определяется состоянием голосовых связок, а именно их конфигурацией и степенью напряженности. Поэтому в данном случае обычно говорят о разных качествах голоса, или *типах фонации* *.

Перечисленные интонационные средства в речи выступают в различных сочетаниях, придавая ей разнообразие, яркость и выразительность. Умение рационально использовать компоненты интонации и реализовывать в речи различные смысловые и эмоциональные оттенки — одно из необходимых условий ораторского мастерства, которое служит предпосылкой выразительности устной речи.

Для совершенствования навыков интонационного оформления речи при чтении вслух необходимо овладеть техникой *интонационной разметки* текста — своего рода интонационной транскрипцией. Процедура интонационной разметки текста состоит в следующем:

1) разметьте в тексте место пауз и их долготу. Пауза отмечается вертикальной чертой, короткая — одной, длинная — двумя. Обычно длинные паузы соответствуют знакам препинания в тексте, а короткие делаются внутри распространенных предложения между группами подлежащего и сказуемого, при однородных членах предложения, при перечислении и т.д.;

2) подчеркните те слова, на которые должен падать фразовый акцент. В тех словах, которые имеют варианты произношения, отметьте словесное ударение;

3) отметьте движение тона (т.е. мелодику) в акцентированных словах. Нисходящая мелодика отмечается стрелкой, направленной вниз, восходящая — стрелкой, направленной вверх;

4) отметьте наиболее важные отрезки текста, которые должны быть прочитаны медленно и отчетливо. Менее важные отрезки, которые следует читать быстро и «на одном дыхании», можно заключить в скобки;

5) прочитайте текст в соответствии со сделанной разметкой и проверьте, удобна ли она для чтения.

Для совершенствования навыков владения интонацией предлагаются специальные упражнения, направленные на расширение диапазона голоса и вырабатывающие умение слышать и понять

* Кодзасов С.В., Кривнова О.Ф. Общая фонетика: Учебник. — М.: Рос. гос. гуманитар. ун-т, 2001.

разницу в интонировании при чтении текста профессиональным диктором и непрофессионалом.

ИНТОНАЦИОННЫЕ УПРАЖНЕНИЯ

Упражнение 1. Подберите любые восемь строк из стихотворения и прочтите их, повышая тон на каждой строке. Пользуйтесь повышением тона расчетливо, чтобы его «хватило» на все строки стихотворения. Определите, если есть возможность, с помощью музыкального инструмента средний тон своего голоса и начинайте читать на два-три тона ниже него. Выполняйте задание до тех пор, пока не научитесь автоматически соразмерно повышать звуковой регистр.

Упражнение 2. Для выбранного восьмистишия нарисуйте схему изменения регистра строк, в которой следует переходить от строки к строке не постепенно, а большими интервалами — через несколько регистров, например:



Читайте в соответствии со схемой. Если трудно опустить голос «в подвал», помогите рукой: опуская руку, расслабьте область глотки.

Упражнение 3. Запишите на магнитофонную ленту текст «Последних известий», передаваемых по радио в исполнении профессионального диктора. Запишите текст на бумагу и дайте прочитать кому-нибудь из друзей. Прослушайте обе записи и сопоставьте их с точки зрения расстановки пауз, логических ударений и мелодики. Опишите замеченные вами различия двух чтений.

ИСПОЛНЕНИЕ РЕЧИ

Исполнение речи — это непосредственное произнесение ее перед аудиторией. Возможны различные способы исполнения: чтение с листа полностью записанного текста, произнесение заученной на-

изусть речи, произнесение с опорой на план-конспект и т.п. Наиболее выигрышным считается метод, при котором речь произносится по заученному плану-конспекту.

Тренировка в произнесении речи вслух является необходимой при любом выбранном оратором способе исполнения. Во время такой тренировки нужно окончательно затвердить в памяти последовательность мыслей, найти наиболее выразительные словесные формулировки для самых важных частей речи. Рекомендуется максимально приближать тренировку к условиям реального произнесения: постоянно представлять перед собой аудиторию, произносить речь целиком, не отбрасывая отдельные ее части, говорить с полным напряжением, несмотря на искусственность ситуации и т.п. Особенно важно во время тренировки поработать над звучанием голоса, интонацией и телесными движениями.

Под **телесными движениями** понимается весь комплекс движений, которые производит человек в процессе речи: поза, ходьба, жесты, мимика. Телесные движения играют важную роль в создании общего впечатления об ораторе. То, что аудитория видит, может серьезно влиять на восприятие ею того, что говорит оратор.

Ученые установили, что аудитория подвержена состоянию эмпатии, т.е. способности «перевоплощения», проекции своего собственного сознания на действия оратора. Эта проекция сознания является сутью эмпатического отклика. Возможно, многие переживали это состояние в ситуации, когда являлись свидетелями случайного падения человека на улице, ощущая чужую боль как свою собственную. Эмпатия включает в себя мускульную реакцию, поэтому аудитория частично имитирует действия оратора. Когда оратор выглядит смертельно испуганным и напряженным, аудитория как бы «умирает»; когда он устал, аудитория также чувствует усталость и скуку; когда он мечется по аудитории, как лев в клетке, то аудитория устаёт быстрее него. Таким образом, оратор должен адаптировать свои телесные движения к эмпатическим требованиям и ожиданиям аудитории, стараться использовать такие движения, которые помогли бы достичь цели речи.

Общее впечатление, которое производит оратор, является синтезом не только всех элементов телесных движений, но также ситуационных вещей, которые не всегда можно контролировать (например, освещение, помещение и т.п.). Однако существуют относительно простые **факторы**, которые необходимо контролировать и которые важны для создания общего впечатления:

1) *одежда*. Она не должна бросаться в глаза, но должна соответствовать ожиданиям аудитории и характеру ситуации. Если аудитория запомнит ваш костюм вместо речи, надо сделать для себя соответствующие выводы. Одежда должна быть опрятной, аккуратной, чистой;

2) *положение сидя или стоя*. Как произносить речь (сидя или стоя) зависит от характера выступления и размера аудитории. В небольшой аудитории при неофициальной обстановке можно сидеть. Оратор может почувствовать себя слишком выделяющимся, если он будет стоять на авансцене перед 3–4 слушателями, сидящими у его ног. Но иногда маленькая аудитория враждебно относится к тому, что оратор сидит: это расценивается ею так, будто оратор не рассматривает предмет своей речи как достаточно важный. Поэтому оратору лучше стоять, так как при этом меньше риска потерпеть неудачу. Наблюдения показали, что при прочих равных условиях предпочтение отдается выступающему (в частности, преподавателю), который стоит во время лекции.

ЭЛЕМЕНТЫ ТЕЛЕСНЫХ ДВИЖЕНИЙ

Разбиение телесных движений на отдельные элементы достаточно условно, потому что в процессе речи они реализуются в комплексе. Однако в методическом плане такое разбиение вполне оправдано.

1. Поза

Поза (положение, осанка) — важная часть общего впечатления об ораторе не только с точки зрения эмпатии, но и с точки зрения его собственного состояния. Если оратор сутулится или держится скованно, то это сказывается на его внутреннем состоянии и чувстве самоконтроля.

Хорошая поза означает равномерное распределение веса тела, вертикальное положение, раскованность (но не расхлябанность), энергичность. Поза ни в коем случае не должна выглядеть заученной, неестественной; плечи должны быть расправлены, подбородок опущен вниз. Каждый человек должен поэкспериментировать, чтобы найти для себя наиболее удобную и уравновешенную позу. При этом надо помнить, что нет позы, подходящей для всех выступлений.

2. Походка

Походка важна для выражения различных настроений и подчеркивания, выделения элементов речи. Она может служить формой физической «пунктуации». Например, переходы и паузы в

речи могут быть выражены несколькими шагами в сторону, эмфаза — шагом вперед. Если ходьба оратора по аудитории ничем не оправдана, то она отвлекает слушателей. Умеренная ходьба помогает аудитории расслабиться, отдохнуть. Слишком много ходьбы может буквально вывести аудиторию из себя. Общее правило, которым должен руководствоваться оратор, гласит: чем более официальной является ситуация, тем менее выраженной должна быть ходьба; чем больше аудитория, тем большее количество шагов допустимо.

3. Выражение лица

Оратор должен избегать стереотипных выражений лица, которые могут не соответствовать настроению аудитории. Выражение лица оратора должно быть естественным для него самого. Глаза, по крайней мере в относительно небольшой аудитории, являются средством коммуникации.

4. Жесты

Все люди используют жесты в двух риторических целях: подкрепление идеи и помощь в описании. В соответствии с этим жесты делятся на *усиливающие* (например, сжатие кулака усиливает и придает эмфазу словам) и *описательные* (для описания размеров, контуров предмета и т.п.). Оратору следует использовать прежде всего усиливающие жесты, поскольку они придают значимость фрагментам речи, делая ее более выразительной.

Существуют определенные *стандарты телесных движений*, т.е. нормы, которым они должны соответствовать:

1) *соответствие ситуации*. Телесные движения должны соотноситься с темой выступления, размером и составом аудитории. Очень официальная тема, небольшая аудитория, люди старшего возраста требуют уравновешенных, относительно ограниченных телесных движений. Чем больше аудитория, тем более интенсивные движения может допускать оратор;

2) *разнообразие*. Любые телесные движения, особенно жесты, должны постоянно варьироваться. Однообразные движения привлекают внимание аудитории и в конечном итоге становятся отвлекающими. Случайный или бессмысленный жест, используемый умеренно, не вредит коммуникации, но если он постоянно повторяется, то может повлиять на результат речи. Человек обычно не замечает своих естественных жестов, поэтому начинающий оратор должен воспользоваться помощью других людей, чтобы оценить характер и уместность своих жестов;

3) *физическая координация*. Все телесные движения должны быть скоординированы между собой. Человек может показаться смешным, если он прижимает локти к бокам, а двигает только кистями рук, и т.п.;

4) *словесная координация*. Телесные движения должны быть синхронизированы со словами, которые они призваны подкреплять. Недостаток такой координации может выглядеть комично;

5) *динамичность*. Движения должны быть «живыми», спонтанными, естественными. Начинающему оратору надо научиться моментально находить естественные движения для выражения или подкрепления своих мыслей.

Обучение технике и стандартам телесных движений — кропотливый процесс, который должен осуществляться под руководством педагога, прошедшего соответствующую подготовку. Например, американские политики и бизнесмены говорят и держатся безупречно именно потому, что берут уроки у специалистов, которые учат их ходить, стоять, произносить слова, пожимать руки, соболезновать, смеяться.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. В чем отличие понятий «оратор» и «ритор»?
2. К какому типу относится речь, произнесенная в целях рекламирования, и почему?
3. Во время произнесения речи вы неожиданно упускаете какой-то важный пункт. Как вы поведете себя? Будете спокойно продолжать речь? Извинитесь и вернетесь к пропущенному пункту? Отдельно остановитесь на этом пункте в конце речи? Используйте иной речевой прием?
4. При подготовке устного монологического выступления специалисты советуют в качестве тренировки произносить речь вслух. Однако не рекомендуют делать это перед зеркалом. Почему?
5. Подготовьте и произнесите четырехминутную побуждающую речь на одну из следующих тем:
«Сервис нуждается в предприимчивости молодых»;
«Пользуйтесь услугами нашей фирмы!»;
«Эту выставку следует посетить»;
«Умеете ли вы составлять документы?»;
«Референт руководителя — женщина: а почему бы нет?»;
«Дома должен быть порядок».
6. Чем отличаются бытовой разговор, интервью, деловая беседа и допрос?
7. От каких факторов зависит ритмика диалога?

8. Прокомментируйте высказывание П. Мишча о том, что правильное проведение деловых бесед способствует приросту производительности труда.
9. Вам предстоят переговоры с администрацией района по поводу организации клуба для трудных подростков. Составьте примерный план проведения переговоров.

ТЕСТ

«КОММУНИКАБЕЛЬНЫ ЛИ ВЫ?»

На каждый из следующих 16 вопросов необходимо ответить однозначно: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит обычная деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи ее ожидание?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже невмоготу?
3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на какую-либо тему на совещании, собрании или другом подобном мероприятии?
4. Вам предстоит выехать в командировку в город, где вы никогда не были. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, сказать, который час, и т.д.)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 1000 руб., которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо — промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись наедине с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе аэрофлота). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встать в очередь и томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких «чужих» мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?

14. Услышав где-то в «кулуарах» высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

Подведите итоги.

«Да» — 2 балла, «иногда» — 1 балл, «нет» — 0. Затем общее число баллов суммируется и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

30—32 балла. Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше всего вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контролируйте себя.

25—29 баллов. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверно, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергает вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким неудовольствием, в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете «вдруг» полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19—24 балла. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14—18 баллов. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний. Экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

9—13 баллов. Вы общительны. Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать

в центре внимания, не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам недостает — так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы можете себя заставить не отступать.

4—8 баллов. Вы, должно быть, очень общительны, всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие в дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас головную боль. Охотно высказываетесь по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской. Задумайтесь над этими фактами!

3 балла и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям — и на работе, и дома, и вообще повсюду — трудно с вами. Вам нужно поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее относитесь к людям. Наконец, подумайте о своем здоровье — такой «стиль» жизни не проходит бесследно.

Конечно, нельзя абсолютизировать результаты теста, однако они все же наведут вас на размышления, в особенности на желание улучшить показатели своей устной речи.

Раздел 3

ЭТИКА, СОЦИОЛОГИЯ И ПСИХОЛОГИЯ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ

ГЛАВА 3.1. ЭТИКА РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ

3.1.1. ЭТИКА И РЕЧЬ

Этика — это философское учение (объектом которого является мораль), объясняющее и описывающее происхождение и природу нравственности, ее структуру и социальные функции. Это наука, ориентированная на повседневные нужды человеческой жизни.

Однако есть и второе значение этого слова, а именно «нормы поведения, мораль человека, какого-либо класса, общественной или профессиональной группы»*.

Кроме того, нередко используются (и ниже также будут использоваться) термины «этикет», «речевой этикет». Под этикетом понимается установленный порядок поведения, форм обхождения. Отсюда речевом *этикет* — это порядок речевого поведения, установленный в данном обществе.

Таким образом, этикет является по существу конкретизированным выражением положений этики общения.

В русский язык слово «этикет» вошло в XVIII в. при Петре I, когда устанавливались широкие культурные и политические связи России с другими государствами. В это время создавались особые руководства по этикету для молодых людей, в них подробно указывалось, как следует вести себя в обществе. В 1717 г. была издана переводная книга «Юности честное зеркало, или Показание к житейскому обхождению, собранное от разных авторов». В ней давались советы молодым дворянам, как, соблюдая этикет, добиться успеха при дворе и в свете.

* Словарь русского языка. — М.: Русский язык, 1988. — Т. IV.

Основы же современного служебного этикета фактически были заложены «Генеральным регламентом» Петра I, где были собраны наиболее апробированные зарубежные этикетные нормы.

Поскольку изучение проблем этики может увести в глубины философского знания, изложение общих основ этики будет ограничиваться сферой общения.

Категории морали и нравственности безусловно оказывают влияние (и порой существенное) на характер речевой коммуникации. При этом большинство философов сегодня не поддерживают идею существования какой-то одной, единственно верной теории морали. Общее понятие морали не может быть сведено ни к воле верховного существа, ни к наследуемой способности к самопожертвованию, ни к обслуживанию экономических и политических интересов отдельных социальных групп.

В отечественной литературе последних лет специально подчеркивается, что недостаточно понимать мораль как форму общественного сознания или особый механизм регулирования поведения людей, что она является особым духовно-практическим отношением человека к миру. Вместе с тем самые разные концепции морали при обращении к толкованию ценностей жизни оперируют общими понятиями добра и зла, долга и совести, справедливости, счастья и др.

К примеру, на начальном этапе перехода России к рыночным отношениям предпринимательство, так называемое челночество, вообще резкое обогащение воспринимались отрицательно в определенной части общества, поскольку все это не соответствовало годами насаждаемым моральным принципам.

В школе на уроках литературы при объяснении образа Чичикова даже элементы предпринимательства трактовались как проявление безнравственности, а гибкость его речи, умение управлять ею в зависимости от обстоятельств и партнера по общению приравнивались к приспособленчеству.

Поэтому, когда в начале 90-х гг. стали все чаще использоваться слова «новый русский» и «челнок», они имели оттенок некой аморальности. Сегодня же к этому явлению общество относится вполне терпимо.

Д. Ягер пишет о том, как принципы морали могут учитываться в этике деловой речи.

«В общении с деловым партнером никогда не распространяйтесь о своей личной жизни и не спрашивайте о чужой — ни о семейных перипетиях, ни о здоровье кого-либо из родных. В боль-

шинстве случаев эти темы слишком деликатны, чтобы спрашивать или рассказывать о них в учреждении или в обстановке деловых переговоров. Если же именно вам некстати задали вопрос о такого рода личных материях, вежливо уклонитесь от ответа, сказав: «Ну, здесь об этом говорить не стоит»; и помните: на вашей совести только ваши ответы, а кто какие вопросы будет задавать — это его дело.

Никогда не рассказывайте в рабочей среде никаких щекотливых подробностей своей интимной жизни, они имеют свойство всплывать и портить вам жизнь впоследствии. В деловой обстановке подобные темы абсолютно неуместны и считаются неприличными во время любых служебных переговоров.

Будьте начеку с человеком, который сообщает вам нечто непристойное о себе: это может быть лишь способ спровоцировать вас на подобные же откровения из вашей собственной жизни. Скажем, некий сослуживец «развешивает» перед вами свое грязное белье, рассчитывая, что и вы ответите ему тем же — пикантными сведениями о вас самих. Не попадитесь на эту удочку. Пусть вы — человек, которому можно доверять, вы не станете распространяться о личных делах коллеги, но он-то может прямо пойти к начальнику, и вы вылетите со службы еще прежде, чем успеете что-нибудь промямлить в свое оправдание»*.

Специалистам социально-культурной сферы, которые по роду своей деятельности постоянно находятся в речевом контакте с населением, следует особенно внимательно относиться к учету этических категорий.

Так, общаясь с клиентом по делам фирмы, не рекомендуется поддерживать разговоры о религии, политике, равноправии женщин, а также задавать вопросы о доходах клиента, его личной жизни, стоимости его коттеджа и т.п., если, конечно, это не является объектом предполагаемого сотрудничества (например, оказание правовых услуг населению, посредничество в продаже недвижимости и т.д.).

Если ваш клиент — мусульманин, считается неэтичным расспрашивать его о семье, здоровье жены, а также передавать документы либо сувениры левой рукой.

Умение соблюдать *этические нормы* в обществе всегда ценилось весьма высоко. Знание норм этики, умение следовать им в поведении и в речи свидетельствуют о хороших манерах. В речевой коммуникации под этим понимается владение этикетной культурой,

* Ягер Д. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. — М., 1994.

умение контролировать свои чувства, эмоции, управлять своей волей и т.п.

К соблюдению *этикетных норм* относится проявление таких качеств, как вежливость, внимательность, тактичность, доброжелательность, выдержанность. Выражаются эти качества через конкретные речевые действия.

Например, если человеку в данный момент не нужно общение, он должен найти корректный способ уйти от него, не обидев собеседника. Искренность не всегда уместна в речевой коммуникации, особенно в деловой сфере. Недаром в народе говорят по этому поводу: «Что у трезвого на уме, то у пьяного на языке».

Немало вредит бытовому и деловому общению использование нецензурных и бранных выражений, грубости, неуместных слов и др.

Опираясь на данные статистического анализа, Д. Ягер сформулировала шесть основных принципов делового этикета, подкрепила их цитатами из высказываний руководителей крупных американских фирм.

1. **Делайте все вовремя.** «Будьте внимательны к окружающим и помните об обычных правилах вежливости, т.е. делайте все в срок, будьте пунктуальны, назначенные встречи вносите в свой рабочий календарь. Именно такие мелочи больше всего и помогают».

На вопрос, считается ли в вашей фирме пунктуальность признаком хорошего тона, 94% респондентов ответили, что нормам этикета соответствует только поведение человека, делающего все вовремя. Конечно, «вовремя» — понятие относительное.

Так, в латиноамериканских странах никому и в голову не придет сердиться на получасовое опоздание, а вот в Германии вашего появления будут ждать минута в минуту.

2. **Не болтайте лишнего.** «Надо очень внимательно следить за тем, что вы говорите, и четко представлять, какие последствия может иметь утечка информации для тех, кто с ней работает».

Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты корпорации, учреждения или конкретной сделки так же бережно, как и тайны личного характера.

Никогда никому не пересказывайте того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни.

Ваш начальник вряд ли поблагодарит вас, если вы всем объявите, что его жена ждет ребенка, — он сам выберет подходящий момент и сообщит об этом. А ваша сослуживица, возможно, вовсе не хочет, чтобы на

работе узнали о премии, полученной ею на профессиональном конкурсе (скажем, из опасений, что остальные станут завидовать).

3. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы. «Культура любой организации складывается из взглядов и поступков ее сотрудников. В конечном счете недобрые замыслы и поступки никогда не приведут к добрым результатам и делам. Так что, как бы на вашу фирму или на вас ни наседали, старайтесь остаться вежливыми, приветливыми и оптимистичными».

Ваши клиенты, заказчики, покупатели, сослуживцы или подчиненные могут сколько угодно придирааться к вам, это неважно: все равно вы обязаны вести себя с ними вежливо, приветливо и доброжелательно. Кому нравится работать с людьми брюзгливыми, подозрительными и капризными? Достичь вершины вам позволит только дружелюбное отношение к окружающим (что вовсе не означает дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы). Если все вокруг твердят о том, что вы умеете понравиться, значит, вы на верном пути. Один из важных элементов воспитанности и доброжелательности — искусство сказать то, что нужно.

4. Думайте о других, а не только о себе. «Если в вас нет достаточно сочувствия к вашим клиентам, нет понимания их нужд и проблем, — это ваша огромная ошибка».

Внимание к окружающим должно проявляться не только в отношении клиентов или покупателей, оно распространяется и на сослуживцев, начальство и подчиненных.

Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Не начинайте сразу огрызаться, когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы: покажите, что цените соображение и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

5. Одевайтесь как положено. «Первое впечатление складывается при первой встрече. Так что произвести его надо сразу же. Приглядывайтесь к людям, прислушивайтесь, выбирайте образцы для подражания».

Самый главный принцип, о котором ни в коем случае не следует забывать, — это то, что прежде всего вы должны стремиться вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения — в контингент работников вашего уровня.

6. Говорите и пишите хорошим языком. «Тот, кто умеет четко выразить свою мысль, обладает большим преимуществом. Неумение как следует писать и говорить нередко отбрасывает человека назад, и его способности могут пропасть впустую».

Что значит правильно пользоваться устным и письменным словом? Это значит, что все произносимое, а равно написанное вами — будь то внутренние записки или любые письма, отправляемые за пределы фирмы кому бы то ни было, — должно быть изложено хорошим языком, а все имена собственные должны быть переданы без ошибок. Если у вас туговато с грамматикой или правописанием, а учебник или компьютерный словарь бессильны помочь вам в данном случае, разыщите кого-нибудь из сотрудников (вашего ранга), кому вы доверяете, и дайте ему проверить то, что написали, — письмо, докладную или отчет.

Таковы шесть основных принципов делового этикета, соблюдение которых позволит воспитать в себе хорошие манеры, так необходимые каждому не только в деловом, но и в повседневном общении.

К **этикетным формам общения** относятся речевые формулы извинения, просьбы, благодарности, согласия/несогласия, приветствия, прощания и др. Цель их использования состоит в том, чтобы партнер по общению мог правильно идентифицировать выражение через речь тех или иных чувств говорящего. Соблюдение этики в данном случае происходит в виде адекватной речевой и/или чувственной ответной реакции.

На уровне этикетных форм осуществляется и ритуальное общение. Под **ритуальным общением** понимается выработанный обычай или установленный порядок совершения общения.

Американский психоаналитик Э. Берн считает ритуалы безопасным, вселяющим уверенность и даже приятным способом общения. Используя термин «поглаживание» в качестве обозначения любого акта (действия, речи), предполагающего присутствие другого человека, он рассматривает любой ритуал как серию таких «поглаживаний».

К примеру, следующий микродиалог Э. Берн определяет как ритуал из восьми «поглаживаний».

- 1) А: Привет! (Доброе утро!)
Б: Привет! (Доброе утро!)
- 2) А: Тепло сегодня, правда? (Как поживаете?)
Б: Да. Хотя, по-моему, скоро пойдет дождь. (Прекрасно, а вы?)
- 3) А: Ну, счастливо. (Все в порядке)
Б: До встречи.
- 4) А: Пока!
Б: Пока!*

* Берн Э. Игры, в которые играют люди. — Л.: Лениздат, 1992. — С. 28.

Очевидно, что этот обмен репликами не несет никакой информации. **А** и **Б**, поговорив, слегка улучшили самочувствие друг другу, и каждый из них благодарен другому. Если бы **А** и **Б** спешили, то они могли бы вполне удовлетвориться двумя «поглаживаниями»: «Привет!» — «Привет!» Но если бы они были старомодными восточными монархами, то, прежде чем перейти к делу, им пришлось бы исполнить ритуал из двухсот «поглаживаний».

Другой подход к ритуальному общению предлагают Ю.С. Крижанская и В.П. Третьяков. По их мнению, главным делом партнеров по ритуальному общению является «подкрепление своей связи со своей группой, подкрепление своих установок, ценностей, мнений и т.д., повышение самооценки и самоуважения» (подчеркнуто нами. — *О.Г.*).

Можно предложить и иной подход.

Дело в том, что немало конкретных ситуаций общения чисто этикетного характера не являются ритуальными, т.е. выработанными и установленными, а возникают спонтанно. Поэтому вводится понятие этикетного общения. Под *этикетным общением* следует понимать взаимную самопрезентацию партнеров в рамках этикетных слов и выражений.

При этикетном общении важно правильно опознать ситуацию общения и строго следовать своей профессиональной роли (деловое общение) или межличностной самопрезентации (бытовое общение). Поэтому на вопрос «*Как дела?*» и в первом, и во втором случаях необходимо ответить «*Нормально*», если партнеры хотели бы остаться на уровне этикета. Если же один из партнеров (именно партнер, а не собеседник, поскольку вопрос задан в рамках этикета) начнет вдруг рассказывать, как идут его дела, то либо он рассчитывает завязать беседу, либо не умеет точно распознать ситуацию общения.

3.1.2. ЭТИКА И СФЕРА ОБЩЕНИЯ

Как для бытового, так и для делового общения важно соблюдение требований этики к речи в целом, о чем говорилось выше. Может быть, в бытовой сфере эти требования не так жестко регламентируются, как в деловой. Дело в том, что в бытовом общении человек реализует себя как личность и более свободен в выражении чувств, предпочтений и пр. В деловом общении главное — профессионально «сыграть» свою роль, незнание или непонимание требований этикета наверняка отрицательно скажется на продвижении по службе. Особенно это касается специалистов сервиса, по-

сколько даже незначительная речевая оплошность (невежливость, нетактичность, резкость) порой может привести к потере клиента.

Ллойд К. Финч в книге «Телефонный разговор с клиентом. Как добиться успеха» пишет, что иногда служащие, непреднамеренно нарушая этику общения с клиентами, вызывают у них неприятные чувства. Автор приводит несколько обычных фраз такого типа и дает к ним комментарий.

1. «К сожалению, госпожа Джонс еще обедает».

Ключевое слово этой фразы — «еще», оно предполагает длинный перерыв на обед.

2. «Я не знаю, где он. Может быть, вы оставите свой телефон, и я передам, чтобы он позвонил вам».

Вам не кажется, что произнесено слишком много слов? Если звонят вашему сотруднику и вы не знаете, где он, не обязательно сообщать об этом клиенту. Простое: «Он сейчас не может подойти. Попросить его перезвонить вам?» будет вполне достаточным.

3. «Она, наверное, пьет кофе. Я скажу ей, чтобы она перезвонила вам».

Такие подробности не следует сообщать посторонним.

4. «У нее большие проблемы с одним клиентом. Может, ей что-нибудь передать?»

Этой фразой вы сообщаете звонящему, что в вашей фирме бывают «большие проблемы с клиентами». Зачем рассказывать об этом клиентам? Скажите просто: «Она не может подойти сейчас» — и спросите, что передать.

5. «Он пошел к врачу».

Не обсуждайте личные дела ваших коллег с клиентами. Вместо этого лучше сказать: «Его не будет до 3 часов. Могу я помочь вам?»

6. «Она рано ушла домой».

Подобный ответ должен разозлить клиента. Ему нужна помощь, а человек, который мог бы ее оказать, ушел домой. Эта информация касается личных дел вашей коллеги, не рассказывайте о них.

7. «К сожалению, господин Смит еще не пришел».

Слово «еще» предполагает, что господин Смит опаздывает. Лучше сказать: «К сожалению, господин Смит не может сейчас подойти к телефону. Могу ли я помочь вам?»

8. «Монтер, вероятно, будет у вас в пятницу».

В вашем высказывании должна звучать уверенность. Иначе у клиентов могут возникнуть сомнения насчет качества обслуживания в вашей фирме. Лучше сказать: «Монтер будет у вас в пятницу».

9. «Наверное, ваш счет уже исправили».

Из-за слова «наверное» это высказывание звучит не слишком уверенно. Избегайте его.

Не следует посвящать посторонних в ваши внутренние проблемы.

Запомните следующие требования этики к деловому общению:

- старайтесь избегать жаргонных словечек и оскорбительных выражений;
- умейте слушать других и показывать, что вам это интересно;
- говорите правильно и соблюдайте правила грамматики в устной и письменной речи;
- правильно произносите имена собственные;
- все служебные тайны храните при себе;
- будьте весьма осторожны с той или иной информацией, которую могут услышать сослуживцы или посетители во время встречи или телефонных переговоров, особенно если беседа носит личный характер.

Если говорить о бытовом общении, то эти правила также окажутся полезными, за исключением положений, имеющих чисто деловой характер.

3.1.3. ЭТИКА И ВИДЫ РЕЧЕВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Общество предписывает своим членам использовать для общения в определенных ситуациях конкретные варианты речевого поведения. Преднамеренное (или непреднамеренное) нарушение этикетных форм приветствия, извинения, благодарности и т.п. может отрицательно повлиять на микроклимат в обществе, привести к социальным и другим конфликтам.

Нормы и формы этики в целом и правила этикета в частности могут по-разному проявляться в письменной речи, при слушании и говорении. При этом на виды речевой деятельности в той или иной степени оказывают влияние положения этики, о которых уже было сказано.

ЭТИКА ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ

Вопросам этики и этикета письменной речи уделялось большое внимание в письмовниках России XVIII—XIX вв. «Первая обязанность пишущего — помнить свое собственное положение, знать положение лица, которому мы пишем, и представлять себе последнего так ясно, как будто мы стоим перед ним и разговариваем», — требовала от составителя письма Табель о рангах.

Из произведений античной литературы известно, что уже в те времена существовал этикет делового письма.

Так, письма античного периода должны были начинаться с имени отправителя, затем следовали имя адресата, потом приветствие, сопровождавшееся приятными пожеланиями, и только затем шел текст.

С годами видоизменялись категории морали и нравственности, этические нормы и формы выражения, что не могло не коснуться этикета письменной речи, особенно деловой. В Англии уже с XVII в. старались упростить деловое письмо, освобождая его от набора всевозможных традиционных выражений и приветствий, разного рода заверений в признательности, глубоком уважении, преданности и т.п.

После Второй мировой войны в этике письменной речи западных стран произошли значительные изменения, выразившиеся в актуализации форм изложения от третьего лица, в отказе от многих традиционных формул вежливости, в демократизации и резком «упрощении» языка делового текста.

За рубежом выходят всевозможные пособия по речевой коммуникации, которые обязательно содержат раздел, посвященный этикету. Однако в современной отечественной учебной литературе, по мнению специалиста по документной лингвистике П.В. Веселова, этому вопросу уделяется крайне мало внимания. Есть несколько книг о школьном этикете, о дипломатическом, о военном, но, по существу, нет пособий по служебному этикету.

«Давно пора и в отечественной деловой переписке, — пишет П.В. Веселов в книге “Современное деловое письмо в промышленности”, — преодолеть скептицизм в отношении словесных “формул вежливости” и ввести в деловую письменную речь аспект содержания, посвященный речевому этикету». Далее автор формулирует некоторые правила служебного речевого этикета.

1. **Формы обращения.** Уже сложились формы обращения в официальной письменной речи, одной из которых является «*Уважаемый*». Причем запятая после обращения придает письму будничность, а восклицательный знак, наоборот, указывает на то, что факту обращения придается особое значение.

«*Уважаемые коллеги!*» — такая форма обращения уместна среди лиц одной профессии. Более эмоциональный оттенок несет выражение «*Дорогие коллеги!*». Нейтральный тон сохранится в том случае, если текст начинается так: «*Коллеги...*»

Если в обращении указываются имя и отчество, а фамилия не называется, то обращение приобретает несколько личный характер. Включение же в формулу обращения фамилии адресата придаст тексту документа вежливо-официальный характер.

2. **Категории одушевленности (неодушевленности).** Иногда составители текста не различают эти категории, что может привести к нарушению этики.

Например, текст следующего объявления: «Больные, не посетившие амбулаторию в течение трех лет, выписываются в архив, а затем уничтожаются» — может нанести обиду тем, кому он адресован, а в лучшем случае может быть воспринят как анекдот.

3. **Выбор залога.** Действительный залог употребляется тогда, когда следует выделить, оттенить субъект действия. Действительный залог придает динамизм изложению.

Обычно предложения с действительным залогом употребляются в настоящем времени и производят впечатление обмена информацией между адресатом и адресантом. Исключение составляют тексты протоколов («*слушали, выступили, постановили*») и постановлений или решений коллегиальных органов («*Коллегия постановила...*»).

Страдательный залог употребляется в том случае, когда факт свершения действия имеет большее значение, чем указание лиц, совершивших действие.

Например:

- 1) Вы не выполнили моего указания по производству текущего ремонта.
- 2) Мои указания по производству текущего ремонта на выполняются.

Во втором случае внимание концентрируется на факте невыполнения, а конкретный виновник не называется прямо, а лишь имеется в виду.

ГЛАВА 3.2. РЕЧЕВЫЕ ТАКТИКИ В РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ

В полемике нередко одерживает верх не тот, на чьей стороне истина, а тот, кто умеет быстро и точно анализировать речь оппонента, быстро реагировать на нее и продуктивно организовывать свою речь. С другой стороны, необходимо находить такую форму выражения, которая была бы убедительна именно для того, кого убеждаешь.

Известно, что Сократ произнес прекрасную речь в свою защиту, но не убедил в своей невинности афинских матросов и торговцев, и они приговорили его к смерти.

В каждой ситуации общения используется своя стратегия. Под *стратегией* в данном случае понимается осознание ситуации в целом, определение направления развития и организация воздействия в интересах достижения цели общения.

Стратегия общения реализуется в *речевых тактиках*, под которыми понимаются речевые приемы, позволяющие достичь поставленных целей в конкретной ситуации. К проблемам речевых тактик в последние годы обращается все больше ученых.

В ситуациях бытового общения действуют одни речевые тактики, в деловой сфере — другие. Причем речевые тактики разных уровней общения могут, с определенной коррекцией, взаимопроникать. При речевом воздействии на различные социальные группы населения следует также выбирать соответствующие речевые тактики, имея в виду при этом, что ни одна из тех или иных тактик не является универсальной и эффективной во всех случаях жизни.

В рассказе А. П. Чехова «Дома» прокурор окружного суда убеждает своего малолетнего сына в том, что таскать табак нехорошо, а курить вредно. Интересно проследить, как это делает профессиональный оратор, юрист, социальное назначение которого как раз в том, чтобы уметь убеждать.

Сначала отец выбирает тактику эмоционального воздействия: *«Я тебя не люблю, и ты мне не сын...»* Однако она не действует, поскольку мальчик точно знает, что он все-таки сын, а родители (которые используют подобную тактику довольно часто, и ребенок уже со второго раза улавливает, что это не так серьезно, поскольку вскоре последуют заверения в любви) обязаны его любить, впрочем, как и он их. Кстати сказать, эта тактика оказалась бы эффективной, если бы речь шла о приемном (усыновленном) ребенке.

Тогда прокурор переходит на привычные для него выражения судебной речи, используя речевую тактику, которую условно можно назвать

«закон превыше всего». Он говорит: *«Ты не имеешь права брать табак, который тебе не принадлежит. Каждый человек имеет право пользоваться только своим собственным добром»*. Но и это не действует, отчасти потому, что ребенку просто-напросто непонятно. В самом деле, игрушка, которую ему подарили, — его собственное добро? Если да, то почему ее могут у него отобрать в любую минуту?

Отец пробует убедить мальчика, используя лексику из медицины (*«Особенно же вредно курить таким маленьким, как ты. У тебя грудь слабая...»*), делая акцент на морально-психологические понятия и т.д. И несмотря на то что все логически безупречно, сказано доступным и понятным языком, положительного результата он не добивается, поскольку дети редко когда задумываются о своем здоровье. Впрочем, эта тактика возымела бы действие, если бы речь шла о ребенке, который длительное время и тяжело болен, измучен болезнью и мечтает о выздоровлении.

Наконец, анализ ситуации, профессиональный и ораторский опыт подсказывают правильное решение. Ребенок очень любил сказки, которые отец иногда рассказывал ему перед сном. Сюжеты сказок оказывали влияние на впечатлительную натуру мальчика.

«Слушай, — начал отец... — В некотором царстве, в некотором государстве жил-был себе старый-престарый царь... У царя был единственный сын, который курил. От курения царевич умер, и царь, старый и больной, остался без всякой помощи». На мальчика сказка произвела очень сильное впечатление, и он сказал: «Не буду я больше курить...».

При некотором примитивизме сам принцип убеждения речью показан точно. Но если для данной ситуации эффективной оказалась сказка, то это не означает, что во всех подобных ситуациях нужно использовать именно такую форму. А какую именно, должны подсказать два других критерия — логика и психология. И еще опыт участия в различных ситуациях речевой коммуникации, который должен целенаправленно накапливать каждый, чья речь является важным компонентом профессиональной деятельности: педагог, юрист, врач, менеджер и, разумеется, специалист социально-культурной сферы.

Вот еще сюжет о «собственном добре» и речевой тактике юриста — на сей раз знаменитого русского адвоката Ф.Н. Плевако. Однажды он защищал старушку, укравшую чайник. Прокурор, зная силу Плевако, решил парализовать его защитительную речь и в своей речи начал всячески защищать старушку: «Бедная старушка, горькая нужда, кража незначительная, подсудимая вызывает не негодование, а только жалость. Но, увы, собственность священна, все гражданское благоустройство держится на собственности, и если позволить людям потрясать ее, то страна погибнет».

Плевако не стал прямо разоблачать демагогию речи прокурора о «священной собственности» и гибели страны, а предпринял другую тактику: «Много бед, много испытаний пришлось претерпеть России за ее больше чем тысячелетнее существование... Двенадцать языков обрушились на нее, взяли Москву. Все вытерпела, все преодолела Россия, только крепла и росла от испытаний. Но теперь, теперь... Старушка украла старый чайник ценою в тридцать копеек. Этого Россия уж, конечно, не выдержит, от этого она погибнет безвозвратно».

Старушку оправдали.

Речевую тактику, которая здесь использована, можно назвать «утрирование»*.

Как уже отмечалось, речевые тактики используются как в монологической, так и в диалогической речи. При этом стратегической целью их использования может быть не только убеждение, но и получение максимума информации по теме общения либо о собеседнике, налаживание контакта с будущим клиентом, речевое тестирование, позитивная самопрезентация и др.

Использование речевых тактик в диалогическом общении усложнено тем, что ход диалога не может быть запланирован заранее во всех деталях, как это возможно при подготовке к монологической речи, потому что неизвестно речевое поведение собеседника на той или иной стадии развития беседы.

Для специалиста по сервису и туризму, социального работника особенно важно умение использовать речевые тактики именно в диалогическом общении. Вступая в контакт с незнакомым ему человеком в процессе оказания услуги, он зачастую не знает ни его систему знаний, ни его социальный статус и т.д. Как сделать диалог плодотворным? Во-первых, уметь использовать разнообразные и уместные речевые тактики, во-вторых, уметь распознавать речевые тактики собеседника и быстро реагировать на них.

Если стратегической целью является получение максимума информации, можно применить речевую тактику «перевоплощение». Эта тактика более характерна для бытового общения и заключается в том, что говорящий как бы искусственно устанавливает разрыв в знаниях, перевоплощаясь при этом в «незнайку», «провинциала», «дилетанта» или даже в «дурачка».

В качестве примера использования тактики «перевоплощение» можно привести исследование американского специалиста Д. Кингсбери. Расположившись в центре Бостона, он задавал случайно выбранным прохожим — мужчинам вопрос о том, как пройти к известному всем

* Васильева А.Н. Основы культуры речи. — М., 1990.

жителям Бостона универсальному магазину «Иордан Марш». Находился магазин примерно в шести кварталах от того места, где стоял Д. Кингсбери.

Всех испытуемых он разбил на три группы. Одним он задавал вопрос так: «Вы не скажете, как пройти к “Иордан Марш”?» Задавая вопрос другим, сначала произносил фразу: «Я не здешний». Третьим без всяких предварительных фраз задавал тот же вопрос, но произносил его с акцентом, характерным для сельских областей Миссури. Оказалось, что во втором и третьем случаях он получал более подробные ответы.

Известный голландский ученый, один из основателей лингвистики текста Т.А. Ван Дейк, исследуя семантические стратегии в диалогах об этнических меньшинствах (проблема, ставшая за последние годы весьма актуальной в нашей стране), напротив, анализировал речевые ходы (суть — речевые тактики), которые использовали люди, контактирующие с подобными группами населения.

С помощью специально разработанного интервью по данному проекту опрашивались жители разных районов Амстердама. Это позволило Ван Дейку выделить около 30 ходов в построении речи, выражающей предубежденность. Например, «предположение», «смягчение», «утрирование», «сдвиг», «взваливание вины на другого», «повтор», «приведение примера» и др. Эксперимент показал, что ходы могут выполнять несколько функций одновременно. Можно также предположить (и практика их использования это подтверждает), что они выходят за рамки изучения взаимоотношений с этническими меньшинствами. В частности, их можно использовать и в деловой сфере.

Ход *«обобщение»*, по мнению Ван Дейка, используется для того, чтобы показать, что неблагоприятная информация, только что приведенная или могущая быть приведенной, например, в случае из жизни, не просто «случайна» или «исключительна»; тем самым подкрепляется возможное общее мнение.

Типичные выражения этого хода: «И так всегда», «С этим сталкиваешься на каждом шагу», «Это без конца повторяется».

«Приведение примера» — ход, показывающий, что общее мнение основано на конкретных фактах (опыте).

Типичные выражения: «Вот пример», «Например, на прошлой неделе», «Возьмите нашего соседа. Он...».

«Усиление» направлено на лучший или более эффективный контроль за вниманием слушающего («привлечение внимания»), на

улучшение структурной организации неблагоприятной информации, на подчеркивание субъективной макроинформации.

Типичные выражения: «Это ужасно, что...», «Это позор, что...».

«*Уступка*» дает возможность для условного обобщения даже в случае привлечения противоречивых примеров либо позволяет продемонстрировать реальную или воображаемую терпимость и сочувствие, т.е. составляющие части стратегии положительной самопрезентации.

Типичные выражения: «Среди них попадаются и хорошие люди», «Не стоит обобщать, но...», «Голландцы тоже могут так поступать» (последнее является также ходом «сравнение»).

«*Сдвиг*» — ход стратегии положительной самопрезентации.

Типичный пример: «Мне-то, в общем, все равно, но другие соседи с нашей улицы возмущаются».

«*Контраст*» — ход, имеющий несколько функций. Риторическую: привлечение внимания к участникам отношения контраста (структурирование информации). Семантическую: подчеркивание положительных и отрицательных оценок людей, их действий или свойств (часто путем противопоставления МЫ-группы и ОНИ-группы) — и все ситуации, где прослеживается конфликт интересов.

Типичный пример: «**Нам** приходилось долгие годы трудиться, а **они** получают пособие и ничего не делают», «**Нам** пришлось долгие годы ждать новой квартиры, а **они** получают квартиру сразу же, как только приедут».

Приведем содержание нескольких речевых ходов (тактик), выделенных Ван Дейком. Специалист социально-культурной сферы может использовать их не только при работе с этническими меньшинствами, но и вообще при общении с клиентами. При этом следует отличать просто речь от речевых тактик.

В качестве примера приведем следующую речевую ситуацию:

Руководитель туристской группы: Водитель автобуса Мухамет работал с нами все дни пребывания в Египте. Он славный парень, отец двоих детей, всегда был внимателен и отзывчив. Завтра он последний день с нами. Может, мы скинемся по доллару и поблагодарим его.

Туристы: Ну да, конечно.

Через некоторое время один из туристов подходит к руководителю и говорит: «Напрасно вы это затеяли. **Мне-то все равно, но другие очень недовольны**».

Возможны два варианта речевого поведения туриста:

- 1) это действительно так, и в этом случае разумно было бы обсудить с ним, как с союзником, создавшееся положение;
- 2) турист использует тактику «сдвига»: он — хороший, а группа — не очень. На самом деле ему просто жалко отдавать свой доллар, а мнение группы может быть совершенно иным.

Что касается сферы делового общения, то специалисты выделяют в ней целый ряд специфических речевых тактик. Приведем некоторые из них.

«Неожиданность» — использование в речи неожиданной или неизвестной слушателям информации.

«Провокация» — на короткое время вызывается реакция несогласия с излагаемой информацией, чтобы использовать этот период для подготовки слушателей к конструктивным выводам, для уточнения и более четкого определения собственной позиции.

«Апелляция к авторитету» — для подтверждения правильности излагаемой информации дается ссылка на авторитет слушателей, авторитет науки, авторитет известных ученых, социологов, политологов, деятелей культуры.

Дж.Р. Паркинсон приводит такой вариант применения этой тактики в диалогической речи.

«Во-первых, узнайте, кто начальник вашего противника. По структурной схеме учреждения, в дирекции, в приемной, у телефонистки. Вы это сможете сделать. Потом позвоните этому начальнику с просьбой решить вашу проблему. Либо сразу попросите направить вас к тому, кто может это сделать.

Начальство ответит: “Обратитесь к мистеру...” И, встретив последнего, вы сможете честно сказать: “Мистер... сказал, чтобы я обсудил с вами этот вопрос”. Если противник тут же бросится решать вашу проблему — прием сработал. Аминь!».

Следует учитывать, что на бытовом уровне авторитетом для партнера по общению скорее всего будут его родители, старшие по возрасту друзья, уважаемый преподаватель и т.п.

«Прогнозирование» — основываясь на реальных фактах, давать прогнозы развития ожидаемых событий, чтобы подчеркнуть необходимые ценностные ориентации, определяющие интересы, требования, пожелания.

«Внесение элемента неформальности» — учитывая предмет речи, рассказать аудитории, деловому партнеру о собственных заблуждениях, предрассудках, ошибках и их последствиях, чтобы показать, каким образом удалось избежать одностороннего подхода к той или иной проблеме и найти ее новое решение. Это позволит

преодолеть сдержанность и предвзятость и изменить мнение в свою пользу.

«**Прямое включение**» — отказаться от растянутого вступления, особенно если партнеры знакомы с предметом речи и имеют необходимый предварительный запас знаний. Это избавит вас от необходимости разъяснять все с самого начала, повысит информативность речи и позволит выиграть время для обсуждения проблемы.

«**Юмор**» — не «засушивать» свою речь. Приводить смешные, парадоксальные примеры, перемежать выступление, беседу веселыми шутками, забавными историями, в том числе и из своей жизни. Следует подчеркнуть особую эффективность этой речевой тактики. Хорошее чувство юмора, умение к месту привести шутку или каламбур в сочетании с невербальными элементами (улыбкой, например) позволят добиться успеха в речевой коммуникации любого уровня.

Известный ученый И. Шкловский в книге воспоминаний «Эшелон» приводит такой случай. В 1960 г. в Москву приезжал вице-канцлер Британского Королевского общества, профессор Мартин. Когда он выступал на президиуме Академии наук, ему был задан вопрос: каковы права и обязанности члена Королевского общества?

Подтекст вопроса, по мнению Шкловского, был таким: советские академики — слуги народа; а британские — лакеи империализма. Видимо, так же оценил этот вопрос и Мартин.

Отвечая, Мартин использовал тактику юмора. Он сказал: «Я вас понял. Начну с обязанностей: каждый член Королевского общества обязан платить в казну общества 5 фунтов. Теперь поговорим о правах: каждый член означенного общества имеет право совершенно бесплатно получать периодические издания своего отделения. Так что быть членом Королевского общества — выгодно, джентльмены». Заканчивал он фразу под громовой хохот собравшихся.

«**Да-да-да**» — партнеру задается три-четыре вопроса, на которые он обязательно должен ответить «да». Тогда, вероятнее всего, и на основной вопрос он также ответит положительно. Это одна из самых древних тактик. Изобрел ее великий древнегреческий философ Сократ и блестяще использовал для убеждения собеседников.

Вот как он доказывает некоему Другу, что такое справедливость:

Сократ. Послушай же: ведь у меня, так же как и у всех людей, есть правый и левый глаз?

Друг. Да.

Сократ. И правая и левая ноздря?

Друг. Несомненно.

Сократ. Значит, когда, говоря об одном и том же, ты одно у меня называешь правым, а другое — левым, то на мой вопрос, что именно ты так называешь, ты ведь можешь ответить: правое — то, что находится справа, а левое — слева?

Друг. Да, могу.

На этом тактика логически завершена: Сократ убедил Друга в том, что если люди одинаково определяют одно и то же, то так оно и есть на самом деле. Но это только промежуточный вывод, подготовка к достижению цели диалога. И цели Сократ добивается также этой тактикой.

Сократ. Далее, значит, и когда ты одно и то же именуешь то справедливым, то несправедливым, ты можешь ответить, что именно справедливо, а что — нет?

Друг. Итак, мне мнится, что справедливо все, делающееся должным образом и вовремя, то же, что не делается должным образом, несправедливо.

Сократ. Мнение твое превосходно. Значит, делающий все эти вещи должным образом и в должное время поступает справедливо, а тот, кто не делает этого должным образом, — несправедливо?

Друг. Да.

Сократ. Значит, справедлив тот, кто поступает справедливо, а несправедливо поступающий наоборот?

Друг. Это так.

Психотерапевты Р. Бэндлер и Д. Гриндер в книге «Рефрейминг: ориентация личности с помощью речевых стратегий» описывают следующую ситуацию.

Вирджиния работала с семьей. Отец был банкир, человек профессионально жестокий. Жестокость у него была выдающаяся. Это был неплохой, весьма благонамеренный человек. Он очень заботился о семье и был достаточно внимателен к своим близким, чтобы обратиться к терапевту. Но в основном это был жестокий тип. Жена его была, по терминологии Вирджинии, крайней угодницей. Если кто-нибудь из вас не знает, что такое угодник, я объясню вам: это человек, который со всем готов согласиться и за все приносит извинения. Когда вы говорите ему: «Какая сегодня чудесная погода!», он отвечает: «Да, простите, пожалуйста!»

Дочь представляла собой любопытную комбинацию родителей. Она считала отца отвратительным человеком, а мать — очаровательной личностью и всегда была на стороне матери. Но действовала она всегда, как отец.

В течение сеанса отец все время жаловался на мать, плохо воспитавшую дочь, поскольку она была упрямой. И вот, когда он в очередной

раз повторил эту жалобу, Вирджиния его прервала. Она повернулась к отцу и сказала ему:

— Вы ведь человек, немало преуспевший в жизни, не правда ли?

— Да.

— И что же, вы все это получили просто так? Разве у вашего отца был уже банк и он просто сказал вам: «Ну вот, теперь ты президент банка?»

— Нет-нет, я пробился своими силами.

— Это значит, что вы довольно упрямы?

— Да.

— Значит, вы имеете в себе нечто, позволяющее вам достигнуть нынешнего положения и стать хорошим банкиром? И вам иногда приходится отказывать людям в чем-то, что они хотели бы от вас получить, потому что вы знаете, что это могло бы привести к дурным последствиям.

— Да.

— Итак, в вас есть достаточно упрямое, и оно вас действительно защищает от серьезных опасностей.

— Да, конечно. Такие вещи, знаете ли, надо твердо держать в руках.

— Так вот, если вы присмотритесь к вашей дочери, вы заметите, что это вы научили ее упрямству, научили ее, как постоять за себя, и этому нет цены. Вы подарили ей нечто, чего нигде не купишь, что может спасти ей жизнь. Представьте себе, как много может означать это упрямство, если ваша дочь отправится однажды на свидание с мужчиной, имеющим дурные намерения.

Авторы делают такой вывод из этой ситуации: «Может быть, вы уже уловили, в чем состоит использованный прием. Любое возможное ощущение и любое поведение оказывается уместным, если поместить его в надлежащий контекст, в подходящую рамку».

Но это вывод психолога. А с точки зрения речевой коммуникации успех был обеспечен благодаря использованию речевой тактики «да-да-да».

«Черный оппонент» — тактика, противоположная только что описанной. Суть ее в следующем. Партнеру по общению задается несколько вопросов с таким расчетом, чтобы на один из них он не смог ответить. Тогда незамедлительно произносится речевая формула: «Вот видите, вопрос не подготовлен».

При использовании тактики «черный оппонент» следует иметь в виду:

- вопросов не должно быть более трех, в противном случае тактика разрушается и налицо просто предвзятое отношение к собеседнику;

- вопросы должны быть достаточно сложными, в ряде случаев неразрешимыми, поскольку если партнер ответит на все вопросы, тактика не сработала;
- речевая формула произносится при первом же затруднении с ответом, прекращая (пытаясь прекратить) речевое взаимодействие;
- не следует позволять партнеру развивать свой ответ или, особенно, перехватить речевую инициативу.

«Подмазывание аргумента» — слабый довод, который может быть легко опротестован, сопровождается комплиментом партнеру по общению. Например: *«Вы, как человек умный, не станете отрицать»*; *«Всем хорошо известны ваша честность и принципиальность, поэтому вы...»*; *«Человек, недостаточно образованный, не оценит, не поймет приведенный аргумент, но вы...»*. Иногда собеседнику тонко дают понять, что к нему лично относятся с особым уважением, высоко ценят его ум, признают его достоинства.

Следует подчеркнуть, что в системе речевой коммуникации может использоваться множество речевых тактик, причем и тех, которые еще не выявлены специалистами и не описаны в литературе, поэтому важно не только эффективно и уместно использовать тактики, описанные в литературных источниках, но и уметь самому выделять их.

Приведем пример анализа речевого поведения, проделанного по тексту из книги Д. Карнеги «Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей». Текст представляет собой рассказ выпускника школы общения Д. Карнеги, торгового агента фирмы «Уайт мотор компани» О'Хэйра, о том, как он добивается успеха, продавая грузовики этой фирмы:

«Теперь, если я захожу в кабинет покупателя и он говорит: “Что? Уайтовский грузовик? Он никуда не годится. Я и даром его не возьму. Я собираюсь купить грузовик такого-то”, я отвечаю: “Послушайте, дружище, грузовик такого-то — хорошая машина. Если вы купите грузовик такого-то, вы не ошибетесь. Эти грузовики изготавливаются прекрасной фирмой и продаются хорошими людьми”.

Тогда ему нечего сказать. Для спора нет места. Если он заявляет, что грузовики такого-то — самая лучшая машина, а я подтверждаю, что так оно и есть, он вынужден остановиться. Он не может повторять весь день, что “это самая лучшая машина”, если я с ним согласен. Затем мы перестаем говорить о таком-то, и я начинаю толковать о достоинствах уайтовского грузовика.

Было время, когда такая перебранка приводила меня в бешенство. Я начинал спорить, возражая против достоинств грузовика такого-то, и чем больше я ругал их, тем больше их хвалил мой потенциальный покупа-

тель, а чем больше он их хвалил, тем больше убеждался в достоинствах продукции моего конкурента».

Убеждая своего делового партнера, О'Хэйр использовал речевую тактику, которую условно можно назвать «доказательство от противного». Кстати, потенциальный покупатель не обязательно стремится втянуть О'Хэйра в спор, как тот считает. Возможно, он также использует против него речевую тактику, но иную — тактику «провокации», чтобы выиграть время, получить побольше информации и решить, нужен ли ему грузовик вообще и уайтовский в частности.

Не вступая в данном случае в полемику с Карнеги по поводу полного отрицания деловых споров, попробуем определить, во всех ли случаях данная речевая тактика его ученика будет достаточно убедительной и обязательно приведет к успеху. При анализе будем исходить из следующих факторов, влияющих на возможные варианты решения изложенной ситуации:

1. Степень убежденности делового партнера.

Если покупатель не имеет твердой убежденности, какой именно грузовик (или продукцию вообще) следует приобрести, речевая тактика «доказательство от противного» окажется эффективной. В случае же твердой убежденности позицию покупателя такой тактикой можно лишь поколебать, что тоже неплохо. Если же покупатель не обладает правом решающего голоса, т.е., например, выражает волю руководителя, который дал ему совершенно четкую установку на приобретение продукции определенной модели или марки, то в этом случае речевая тактика «доказательство от противного» скорее всего не сработает.

2. Степень компетентности делового партнера.

Если деловой партнер прекрасно разбирается в достоинствах грузовиков и к тому же является руководителем, то тактика эта, видимо, обречена на неудачу. Если же покупатель компетентен и ему предоставлено руководителем право выбора, то подобная тактика будет эффективной, особенно в сочетании с тактикой «возложение ответственности» («Вы отдадите себе отчет, какую ответственность берете на себя, если не приобретете уайтовский грузовик!»).

Если покупатель совершенно не разбирается в достоинствах грузовиков, то ссылаясь на то, что грузовики такого-то отличные, может предопределить выбор не в пользу уайтовской компании. Поэтому перед выбором того или иного варианта речевого поведения следует провести в процессе диалога речевое тестирование на

компетентность. Более того, здесь уместно привести из этой же книги Д. Карнеги высказывание декана Гарвардской коммерческой школы Донхема: «Перед тем как встретиться с нужным мне человеком, я лучше прошагаю два часа по тротуару против его конторы, чем войду в его кабинет, не имея совершенно четкого представления о том, что я скажу и что он, по всей вероятности — в той мере, в какой мне известны его интересы и мотивы, — ответит».

3. Психологические особенности делового партнера.

Вернемся к фразе, с которой потенциальный покупатель вступил в диалог: «Что? Уайтовский грузовик? Он никуда не годится. Я и даром его не возьму». Судя по этому высказыванию, произнесенному в повышенном тоне, насмешливо, перед О'Хэйром был человек с доминантным типом общения. Тон, в котором он начал вести переговоры, дает ему возможность показать собственную значимость, скрыть, видимо, недостаточную компетентность (безапелляционность и бездоказательность высказываний нередко являются признаком некомпетентности) и, наконец, как считает Д. Карнеги, вызвать спор.

Учитывая все эти факторы, можно констатировать, что речевая тактика «доказательство от противного» выбрана в данном случае удачно. Она позволяет сбить пыл партнера, но не отрицает его значимость как личности, что важно при общении с доминантными натурами; при этом удается уклониться от спора.

Следует отметить, что если подобная тактика была бы использована при переговорах с интровертом, с человеком, пассивным в общении, то она, скорее всего, не дала бы ожидаемого результата.

Весьма интересно и то, какую этикетную форму обращения выбрал О'Хэйр, вступая в диалог: «Послушайте, *дружище*...» Не сэр, не друг, не милейший, а именно дружище. «Милейший» звучало бы покровительственно, нейтральное «друг» — суховато и даже, если ошибиться чуть-чуть в интонации, враждебно. Продавец как бы продиктовал потенциальному покупателю правила игры: на время переговоров (а может быть, и в дальнейшем) они становятся приятелями, равными друг другу и уважающими друг друга.

Естественное предположить, что тот, к кому обращаются таким образом, либо имеет более низкий (равный) социальный статус, поэтому уравнивание не вызовет у него отрицательных эмоций, либо младше (равный) по возрасту. Однако подобное обращение к человеку выше рангом наверняка вызовет противоположную реакцию, которая выразится примерно в такой речевой форме: «Тоже

мне, дружище нашелся! Да я бы не взял тебя простым посыльным в свою фирму!»

В завершение краткого анализа этой речевой ситуации стоит привести слова Карнеги, с которыми нельзя не согласиться: «Всегда есть причина, почему другой человек думает и поступает именно так, а не иначе. Выявите эту скрытую причину, и у вас будет ключ к его действиям, а возможно, к его личности».

ГЛАВА 3.3. ПСИХОЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ

3.3.1. ОСНОВНЫЕ ТИПЫ КОММУНИКАбельНОСТИ ЛЮДЕЙ

Тактика убеждения нередко зависит от типа собеседника. В качестве примера можно привести классификации, предлагаемые различными специалистами.

В.П. Шейнов разделяет собеседников на позитивных, вздорных, всезнаек, болтунов, трусишек, хладнокровных и неприступных, незаинтересованных, «важных птиц» и «почемучек»^{*}.

Дж. Ягер выделяет следующие управленческие типы собеседников: ломака, решающий с ходу, разведчик, наставник, хвостун, рассказчик, манипулятор, ударник, скрытный, доморощенный психолог, везунчик, нытик^{**}.

А.П. Панфилова предлагает следующую классификацию деловых партнеров: мыслитель (когнитивный тип), собеседник (эмоционально-коммуникативный тип) и практик (практический тип)^{***}.

В последнее время активно развивается соционика, изучающая информационное взаимодействие психики человека с окружающим миром. Основы соционики были заложены в трудах К.Г. Юнга и развиты в трудах литовской исследовательницы А. Аугустинавичюте. В соционике на основании четырех параметров — логика, этика, сенсорика и интуиция — все люди поделены на 16 типов: «Дон Кихот», «Дюма», «Гюго», «Робеспьер/Декарт», «Гамлет», «Максим», «Жуков/Македонский», «Есенин/Тутанхамон», «Наполеон/Цезарь», «Бальзак», «Джек Лондон», «Драйзер», «Штирлиц/Холмс», «Достоевский/Ватсон», «Гексли», «Габен».

Существуют классификации, разработанные другими авторами, но все они, как и перечисленные, требуют отдельной углубленной подготовки к практическому использованию. Для успешной речевой коммуникации, особенно в сфере сервиса и туризма, предлагается упрощенная, удобная в использовании и проверенная опытом структура коммуникабельности. Основные коммуникативные

* Шейнов В.П. Искусство убеждать. — М.: Приор, 2000.

** Ягер Дж. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. — М., 1994.

*** Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. — СПб.: Знание, 2004.

типы различаются на основе преобладания следующих речевых характеристик:

- доминантность;
- мобильность;
- ригидность;
- интровертность.

Доминантный собеседник стремится завладеть инициативой в речевой коммуникации, не любит, чтобы его перебивали. Он нередко резок, насмешлив, говорит чуть громче, чем другие.

Чтобы добиться цели общения, особенно в деловой сфере, не рекомендуется перехватывать у доминантного партнера инициативу, перебивать, а также использовать выражения речевого давления («*Хватит!*», «*Замолчи!*», «*Надоел!*» и т.п.). Следует применить стратегию «речевого изматывания». Дождавшись паузы, быстро и четко формулировать свои интересы. Вступление в речь через паузу не выглядит внешне как перехват инициативы, хотя по существу таковым является. С каждой паузой ваша позиция становится все отчетливее, доминантный собеседник вынужден уже с ней считаться и как-то оценивать. Вы добились главного — вас внимательно слушают.

Мобильный собеседник не испытывает никаких трудностей в речевой коммуникации. Он легко входит в разговор, говорит много, охотно, нередко интересно, часто перескакивает с темы на тему, не теряется в незнакомой компании.

Это один из лучших типов для бытового общения. Однако в деловой сфере постоянное желание мобильного собеседника менять тему снижает эффективность речевой коммуникации. Поэтому следует через резюме, вопросы, выводы возвращать его к теме (кстати сказать, мобильный партнер, как правило, спокойно относится к тому, что его перебили). Иначе можно с удовольствием проговорить весь день (особенно если оба партнера мобильные) и разойтись, так и не уяснив даже основные моменты темы.

Ригидный собеседник испытывает трудности обычно при вступлении в речевую коммуникацию. Когда же этап вступления позади, ригидный собеседник четко формулирует свою позицию, логичен, рассудителен. Этот тип наиболее хорош для конструктивного делового общения.

Чтобы речевая коммуникация с ригидным партнером была продуктивной, его следует «разогреть» на начальном этапе общения. В данном случае не рекомендуется сразу переходить к предмету речевой коммуникации, предпочтительно расширить вступитель-

ную часть, поговорить на отвлеченную тему, создать ситуацию этикетного общения.

Если с мобильным партнером вы начнете речевой контакт с разговора на отвлеченную тему, то очень скоро горько пожалеете об этом. Но если с ригидным собеседником вы перейдете к теме без вступления, то вначале будете получать в ответ на ваши вопросы «возможно», «надо подумать», «как сказать» и т.п.

Интровертный собеседник не стремится владеть инициативой и готов отдать ее без особых возражений. Он нередко застенчив, скромен, склонен принижать свои возможности, не любит разговоров на интимную тему. Резкие, грубые фразы могут выбить его из колеи, а присутствие при беседе посторонних (особенно незнакомых) лиц заметно сковывает его.

Чтобы речевой контакт с интровертным партнером проходил нормально, следует постоянно вербально и невербально показывать, что вы уважаете его как интересного собеседника, цените его высказывания. Не следует перебивать интроверта, опровергать его доводы без мотивации — речевой контакт может неожиданно и надолго прерваться. Лучше беседовать с интровертным партнером.

Каждый тип общения по-своему интересен, но незнание особенностей любого из них может привести к отрицательным последствиям. Естественно, далеко не всегда мы имеем дело с абсолютным проявлением в человеке того или иного типа коммунибельности, но всегда какой-либо тип будет определяющим.

Приведем несколько примеров того, как понимание типов общения может оказаться полезным в жизни.

Молодые люди встречались некоторое время, прекрасно общались, и решив, что они созданы друг для друга, поженились. Однако уже через месяц они начали ссориться, и с каждым днем все чаще. Что же произошло? Причин может быть много, но основная, возможно, в искривлении общения. Сошлись два доминанта, и если до женитьбы кто-то уступал, то теперь никто уступать не хочет. Скорее всего, если один из них будет сдвигать свою доминантность в сторону ригидности, согласие в доме восстановится.

В электричке молодой человек решил познакомиться с девушкой, сидящей напротив. Но на все его вопросы девушка отвечала неохотно: «да», «нет», «может быть». Здесь возможны два варианта:

- 1) девушка не желает с ним разговаривать;
- 2) девушка еще не готова с ним разговаривать в силу своей ригидности.

Нужно попробовать «разогреть» ее, и если все равно речевой контакт не получится, то остается, к сожалению, первый вариант.

Специалисты в области управления отмечают, что интроверты, являясь отличными исполнителями, редко бывают хорошими руководителями. А если вы решили сделать карьеру в управлении, будучи интровертом? Что ж, можно попробовать. Но следует сдвигать свой тип общения в сторону ригидности, при этом жестко контролируя свою речь. И конечно, готовиться к каждой беседе, переговорам в несколько раз основательнее, чем может позволить себе человек, относящийся к мобильному или доминантному типу.

3.3.2. ЭГО-СОСТОЯНИЯ И РЕЧЕВОЕ ОБЩЕНИЕ

В 60-х гг. XX в. американский психолог Э. Берн разработал модель эго-состояний (я-состояний). Согласно этой модели «человек в социальной группе в каждый момент времени обнаруживает одно из состояний Я — Родителя, Взрослого или Ребенка. Люди с разной степенью легкости могут переходить из одного состояния в другое».

Состояние Родителя. Когда человек начинает думать, говорить, действовать, чувствовать, как это делали его родители или другие люди, пользовавшиеся у него авторитетом в детстве, он попадает в состояние Родителя.

Причем неважно, действительно ли эти авторитетные для него люди вели себя именно так, как осталось в памяти. Просто, как считает Берн, «каждый носит в себе Родителя».

Состояние Родителя может проявляться двояким образом:

1. *Критическое состояние Родителя.* В общении реализуется черта выражение заповедей, запретов, норм и правил.

Примеры:

Руководитель своему референту: «Когда Вы, наконец, начнете готовить нормальные справки?»

Менеджер турфирмы своему коллеге (раздраженно): «Я не могу все время делать за тебя твою работу».

2. *Кормяще-заботливое состояние Родителя.* В общении проявляется через выражение одобрения, готовности оказать помощь, навязчивой заботливости.

Примеры:

Преподаватель на экзамене — студенту: «Не волнуйтесь, вы сейчас обязательно вспомните».

Опытная делопроизводитель — молодой сотруднице (заботливо): «Давайте я это сделаю за вас».

Состояние Взрослого. Когда человек трезво и по-деловому взвешивает факты, учитывает реальное положение вещей, использует накопленный опыт, он попадает в состояние Взрослого.

Состояние Взрослого полезно при решении различных проблем, выражении деловых отношений, участии в дискуссиях, когда необходимо анализировать различные точки зрения.

Примеры:

Консультант фирмы — клиенту: «Вас устраивает такое решение вопроса?»

Администратор гостиницы — директору: «Я готова предоставить вам сведения по оборудованию номеров к четвергу».

Состояние Ребенка. Когда человек действует, говорит и чувствует, как он это делал в детстве, он попадает в состояние Ребенка.

Это состояние может проявлять себя двумя способами:

1. *Приспосабливающийся Ребенок.* Проявляется в повиновении, чувстве вины, замкнутости, «уходе в себя». Такое поведение ориентировано на то, чтобы поступить так, как ожидают другие.

Примеры:

Референт — руководителю (робко): «А как я должен был составить справку?»

Администратор гостиницы — директору (подчеркнуто покорно): «Я полностью согласна с вами».

2. *Естественный Ребенок.* Проявление чувств (радость, обида, грусть и т.д.) человека в состоянии естественного Ребенка не зависит от того, что хотят от него другие.

Примеры:

Коллега — коллеге: «Ну, старик, ты гений!»

Менеджер турфирмы — клиенту: «Это будет прекраснейшая поездка!»

Для распознавания эго-состояний большое значение имеет знание интонаций, формулировок, невербальных элементов (выражение лица, жесты, поза). Таблица, составленная на основе рекомендаций немецкого специалиста Р. Шмидта, приведенных в книге «Искусство общения», помогает это сделать.

Характеристика эго-состояний
Состояние Родителя

<i>Признак</i>	<i>Критическое</i>	<i>Кормяще-заботливое</i>
А. Общее поведение	Автоматически оценивающее, ироничное, порицающее, наказывающее, обвиняющее, ищущее виновного, приказное, авторитарное, запрещающее, догматичное, претендующее на правоту, указывающее, как правильно, проводящее границы	Доброе, ободряющее, озабоченное, сочувствующее, защищающее, поддерживающее, советующее, помогающее, утешающее, понимающее, покровительствующее, навязчивое
Б. Формулировки	«Ты должен» «Ты не должен» «Это тебе нельзя» «Как ты только можешь!» «Это следует сделать, этого не следует делать» «Сколько тебе еще говорить одно и то же!» «Прекрати это сейчас же!» «Я не позволю так с собой обращаться!»	«Не ломай себе голову» «Не так плохо, как кажется», «Не вешай нос» «Успокойся сначала» «Тебе это по силам» «Бедняга!» «Хорошо получилось» «Я могу тебя понять» «Выше голову!» «Лучше не делай этого, это может быть опасным» «Иди, я сделаю работу за тебя!»
В. Интонация (манера говорить)	Громко или тихо, твердо, высокомерно, насмехаясь, иронически, цинично, саркастически, остро, ясно, с нажимом	Тепло, успокаивающе, сочувственно
Г. Выражение лица	Отчужденное, нахмуренный лоб, критический взгляд, сжатый рот, сведенные на переносице или поднятые вверх брови, нос презрительно сморщен, неодобрительное покачивание головой	Заботливое, ободряющее, довольное, счастливое, улыбчивое, опасно-озабоченное, любовно-заинтересованное
Д. Жесты и положение тела	Поднятый вверх указательный палец, руки на бедрах, руки скрещены на груди, ноги широко расставлены	Протянутые руки, поглаживание по голове

Состояние Взрослого

<i>Признак</i>	<i>Характеристика</i>
А. Общее поведение	Раскрепощенно, по-деловому, объективно, внимательно, заинтересованно, прислушиваясь к собеседнику, без эмоций, концентрированно, собирая и перерабатывая данные, понимая другого по глазам, открыто задавая вопросы, выдвигая и выбирая альтернативы, независимо, сравнивая, в кооперации, задумываясь, впечатляясь

Б. Формулировки (в большинстве случаев относятся к одному какому-нибудь делу или предмету. Сам способ их выражения допускает возможность дискуссии)	Все вопросы, начинающиеся со слов: «Как», «Что», «Когда», «Почему», «Кто», «Где», «Возможно», «Вероятно», «Если сравнить с...», «По моему мнению», «Я думаю», «Я полагаю», «По моему опыту», «Я буду»
В. Интонация (манера говорить)	Уверенно (без высокомерия), по-деловому (с личностной окраской), нейтрально, спокойно, без страстей и эмоций, ясно и четко (как диктор, читающий новости)
Г. Выражение лица	Лицо обращено к партнеру, открытый и прямой взгляд, взвешивающее, задумчивое, напряженное, внимательное, прислушивающееся к партнеру, частое изменение выражения лица в соответствии с ситуацией
Д. Жесты и положение тела	Жесты подкрепляют то, что говорится, «подлаживаясь» под высказывания, корпус прямой, его положение меняется в ходе беседы, верхняя часть туловища слегка наклонена вперед (выражение заинтересованности)

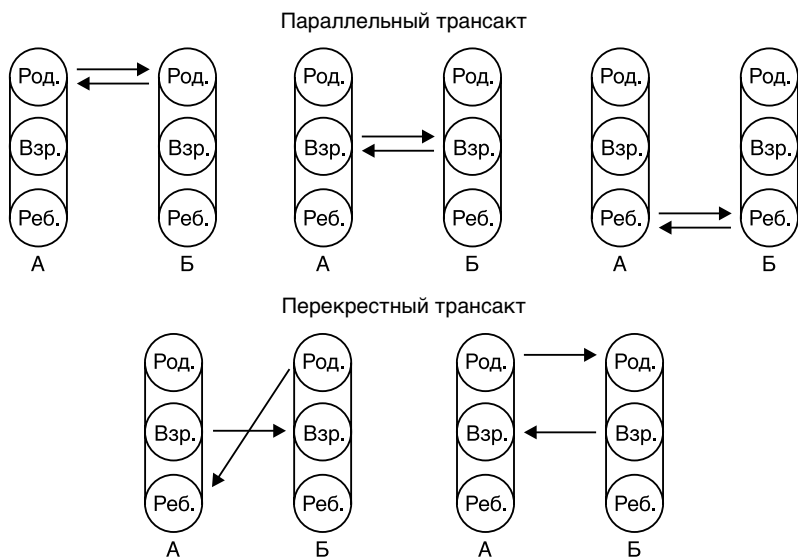
Состояние Ребенка

<i>Признак</i>	<i>Естественное</i>	<i>Приспосабливающееся</i>
А. Общее поведение	Спонтанное, игривое, любознательное, творческое, излучающее избыток энергии, воодушевленное, вялое, раскрепощенное, веселое, бесстыдное, дразнящее, нетерпеливое, эгоистичное, мечтательное, хитрое, злорадное, капризное, свое нравное, строптивое, грубое, гневное, непослушное, агрессивное	Ощущение стыда, чувство вины, осторожное, боязливое, сдержанное, опасливое, думающее о последствиях, требующее одобрения, впадающее в отчаяние, беспомощное; обиженное, покорное, скромное, неуверенное, подавленное, предъявляющее повышенные требования к себе, жалующееся, придерживающееся хороших норм обращения, следующие правилам и договоренностям
Б. Формулировки	«Я хочу», «Мне хотелось бы», «Я бы очень хотел», «Прекрасно!», «Великолепно!», «Высший класс!», «Шикарно!», «Мне без разницы», «Так тебе и надо!», «Я этого не хочу!», «Оставьте меня в покое!», «Проклятье!»	«Я не верю в свои силы», «Я не смогу это сделать», «Я боюсь», «Я хотел бы», «Я попробую», «Это моя вина», «Если ты так думаешь...», «Я правильно сделал?», «Я хотел только...», «Почему всегда я?», «Что же мне делать?»

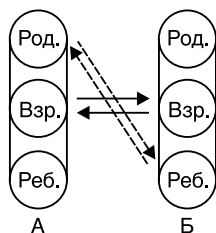
В. Интонация (манера говорить)	Преимущественно громко, быстро, горячо, захлебываясь, печально, гневно, упрямо, угрюмо	Тихо, нерешительно, прерывающимся голосом, плаксиво, подавленно, сокрушенно, подобострастно, нудно, жалуясь, привередливо, покорно, браваду
Г. Выражение лица	Воодушевленное, возбужденное, ошеломленное, хитрое, лукавое, открытый рот, блеск, любопытство в глазах, слезы, печальное, жесткое, упрямое, отсутствующее	Глаза опущены вниз, выражение согласия, губы, подбородок дрожат, глаза на мокром месте, нервность, потерянное, с оглядкой на других, онемелое
Д. Жесты и положение тела	Напряженный или расслабленный корпус, свободные, усталые, взволнованные движения, угрожающая поза	Поднятие руки, если хочет что-то сказать, опущенные плечи, склоненная голова, поза слуги, стоит навтыжку, пожимает плечами, кусает губы, подчеркнутое дружелюбие

Эго-состояния проявляются через *транзакты* — любое вербальное и невербальное общение как минимум двух людей.

Э. Берн различает три формы транзакта: параллельный, перекрестный и скрытый.



Скрытый трансакт

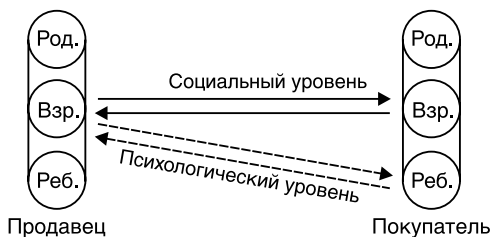


Коммуникация может быть особенно эффективной в том случае, если она ведется в рамках параллельного трансакта, т.е. когда Ребенок разговаривает с Ребенком, Родитель с Родителем, а Взрослый со Взрослым. В других вариантах возможны сложности и непонимание.

Например, если чиновник говорит на языке Родителя, а посетитель — на языке Взрослого, то вполне вероятно, что возникнет непонимание. Оно может быть разрешено двумя способами: либо Родитель поймет, что язык стереотипов устарел, и попытается приблизить свое мышление и высказывания к реальности, либо Взрослый во избежание конфликта сумеет найти в себе Родителя и постарается на родительском языке закончить беседу, для того чтобы благополучно выйти из этой ситуации.

В жизни людей, особенно в семейной сфере, часто бывают столкновения Ребенка и Взрослого, Ребенка и Родителя. Вместе с тем перекрестные трансакты, если они используются сознательно и конструктивно, могут быть полезными.

Наибольшую сложность представляют скрытые трансакты. Допустим, имеется следующая схема:



Она реализуется в микродиалоге:

Продавец. Эта модель лучше, но она вам не по карману.

Покупательница. Вот ее-то я и возьму.

Продавец в состоянии Взрослого констатирует, что «Эта модель лучше» и «Она вам не по карману». На социальном уровне эти сло-

ва кажутся обращенными к Взрослому покупательницы, поэтому она должна была бы ответить: «Вы, безусловно, правы и в том и в другом». Однако на психологическом уровне продавец стремится пробудить в ней Ребенка и добивается этого. Покупательница начинает думать: «Несмотря на финансовые последствия, я покажу этому наглецу, что я ничуть не хуже других его покупателей». Вместе с тем продавец как бы принимает ответ покупательницы за ответ Взрослого, решившего сделать покупку.

Следует отметить, что не бывает ни плохих, ни хороших эго-состояний. Каждое из них имеет свои преимущества и недостатки. Для успешной коммуникации необходимо стремиться свободно владеть всеми состояниями.

3.3.3. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Психологи считают, что в процессе взаимодействия людей 60–80% коммуникаций осуществляется за счет невербальных средств и только 20–40% — за счет вербальных. Поэтому языком невербального общения необходимо научиться владеть профессионально.

ДИСТАНЦИЯ

Дистанция, которую соблюдают люди при общении, уже о многом может свидетельствовать. Отечественные и зарубежные психологи выделяют четыре зоны общения. В качестве примера можно привести пространственные зоны, выделяемые А. Пизом в книге «Язык телодвижений».

1. **Интимная зона** (от 15 до 46 см). В эту зону человек разрешает проникать только тем, кто находится с ним в тесном эмоциональном контакте. Это дети, родители, супруги, родственники и близкие друзья.

2. **Личная зона** (от 46 см до 1,2 м). На таком расстоянии происходит общение на официальных приемах и дружеских вечеринках.

3. **Социальная зона** (от 1,2 м до 3,6 м). Такую дистанцию выдерживают с посторонними людьми: с водопроводчиком, пришедшим заняться ремонтом, с новым служащим на работе, с людьми, с которыми знакомы не очень хорошо.

4. **Общественная зона** (более 3,6 м). Такая дистанция выдерживается обычно при общении с большой группой людей, с аудиторией.

Естественно, что в конкретных ситуациях общения соблюдение дистанций зависит также от национальности, климатической зоны

(южанин — северянин), места проживания (городской житель — сельский), темперамента и других факторов.

Вот как описывает А. Пиз одну из таких ситуаций:

«Недавно на конференции я заметил, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли друг от друга на расстоянии 90 см и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора. Когда же разговаривали японец и американец, то они медленно начали передвигаться по комнате. Американец постоянно отодвигался от японца, а японец постепенно наступал, приближаясь к нему. Тем самым каждый из них пытался приспособиться к привычному и удобному для него пространству общения. Японец, чья интимная зона составляет 25 см, постоянно делал шаг вперед, чтобы сузить пространство. Видеозапись этого эпизода, воспроизведенная с ускорением, создает впечатление, что оба они танцуют по конференц-залу и японец ведет своего партнера. Становится понятным, почему при бизнес-переговорах азиаты и американцы посматривают друг на друга с некоторым подозрением. Американцы считают, что азиаты “фамильярны” и чрезмерно “давят”, азиаты же считают, что американцы “холодны и слишком официальные”».

Женщины предпочитают несколько меньшую дистанцию общения, чем мужчины: для женщин более значим сам процесс общения, а для мужчин главное — результат общения. Кроме того, женщины проявляют интерес к деталям, которые лучше видны вблизи*.

Следует иметь в виду, что интимная дистанция возможна и в деловой сфере, но она складывается там насильственно.

Например, студенты в аудитории сидят, нередко даже соприкасаясь локтями (однако с неприятным человеком не допустят интимной дистанции даже насильственно).

Офисы турфирм обычно тесны, и сотрудникам приходится общаться с клиентами по существу в интимной дистанции. Вследствие этого сотрудники могут испытывать раздражение от того, что незнакомые и не всегда приятные люди вторгаются в интимную зону, а клиенты пытаются фамильярничать и уходить от ролевого в межличностное общение. Подумайте, как увеличить дистанцию, и если это удастся, то всем станет комфортнее.

МИМИКА, ПОЗА, ЖЕСТЫ

В процессе речевой коммуникации порой важнее не то, что говорят, а то, как проявляются при этом эмоции, каковы манеры, жесты партнеров. Иногда сообщение воспринимается неверно

* См.: Шейнов В.П. Указ. соч.

только из-за того, что оно сопровождается «противоречивыми жестами».

Приведем основные невербальные средства, которые сопровождают речевое общение и оказывают влияние на его эффективность.

Мимика. Выражение лица нередко является главным показателем чувств говорящего. Как правило, положительные эмоции распознаются гораздо легче, чем отрицательные. Но даже легко распознаваемая мимика нередко бывает весьма кратковременной и для понимания требует специальной подготовки.

Приведем некоторые примеры тестирования мимических реакций.

Если человек улыбается, то это еще не означает, что он настроен открыто и дружелюбно. Важно понимать, как и почему он улыбается:

- кривая улыбка — человек пытается взять себя в руки и не показать свою нервозность или обеспокоенность;
- брови опущены — хочет продемонстрировать свое превосходство над собеседником;
- улыбка без подъема нижних век — знак того, что человек крайне неискренен;
- улыбающийся человек широко раскрывает глаза — свидетельство скрытой угрозы;
- лицо вытянуто, голова приподнята вверх — верный признак высокомерного поведения или презрения;
- нос наморщен, брови опущены, нижняя губа немного выпячена вперед, рот закрыт, глаза словно косят в сторону — человек испытывает отвращение.

Во время общения люди обычно смотрят в глаза друг другу. Но если собеседник заглядывал вам в глаза меньше $\frac{1}{3}$ всего периода общения, значит, он говорил неправду или пытался что-либо скрыть. Непроизвольное движение глаз (так называемые бегающие глаза) свидетельствует о том, что человек испытывает чувство тревоги, стыда, страха или чувствует подвох в ваших словах.

Если собеседник пристально смотрит вам в глаза, при этом его глаза сужены — он явно испытывает враждебность к вам либо желание доминировать в общении. Если же собеседник, наоборот, переводит взгляд с одного предмета на другой, значит, его интерес к теме снизился.

Поза. Умение принимать правильную позу в той или иной ситуации общения, особенно при публичном выступлении, свиде-

тельствует о профессионализме. Конечно, не имеет особого значения, если в беседе с друзьями вы сидите, развалившись на стуле, наваливаетесь всем телом на стол или подпираете дверной косяк. Но при публичном выступлении умение держаться придает уверенность. Упражнения по выработке манеры правильно стоять предлагает П. Сопер*.

«Ноги расставлены на пять-шесть дюймов в зависимости от роста; носки слегка раздвинуты; одна нога выставлена чуть вперед; упор неодинаков на обе ноги и по крайней мере в наиболее выразительных местах речи делается более на носок, чем на пятку; колени гибки и податливы; в плечах и руках нет напряжения; руки не притиснуты плотно к грудной клетке; голова и шея несколько выдвинуты вперед по отношению к грудной клетке; грудь выставлена, живот подтянут, но не настолько, чтобы это мешало свободе дыхания.

Если чувствуете скованность в ногах, несколько раз согните их в колене; если напряжена шея или связаны плечи, сделайте головой несколько медленных кругообразных движений, несколько свободных взмахов руками и кругообразных движений плечами. Если дыхание затрудненное и поверхностное, необходимы поясные упражнения. Как только появится ощущение легкости и удобства, сразу принимать и оставлять позу».

Жесты. Чтобы быть понятым, человек должен соединить свои слова в предложения. То же и с жестами. Понимание согласованности жестов позволяет более точно видеть позицию собеседника. Читая жесты, мы осуществляем обратную связь, которая играет главную роль в целостном процессе взаимодействия. Можно понять, как встречено то, что мы говорим, — с одобрением или враждебно, открыты слушатели или замкнуты, заняты самоконтролем или скучают.

Специалисты-коммуникаторы обращают пристальное внимание на инстинктивные проявления невербалики. Они отмечают, под каким углом вы поворачиваете к ним свое тело и куда (вперед или назад) наклоняетесь, отвечая на их вопросы. Расслаблены ли ваши руки, обращены ли они ладонями вверх, демонстрируя согласие с теми мыслями, которые вы при этом озвучиваете, либо слегка сжаты в кулаки, выдавая противоречивость ваших мыслей.

Судьи и адвокаты пристально изучают поведение истца и ответчика, отмечая, когда они на доли секунды отводят глаза в сторону при обсуждении важных спорных вопросов. Иногда адвокаты даже приглашают на заседание суда помощника, чья единственная за-

* Сопер П. Основы искусства речи. — Ростов н/Д., 1995.

дача — следить за поведением истца и ответчика и отмечать малейшие признаки беспокойства. Интересно, что на роль такого помощника чаще всего выбирают женщин, поскольку большинство женщин более внимательны к сигналам тела, чем мужчины.

Поучительный случай описывает Л. Лаундел: в 60-е гг. во время одного из известных судебных процессов в Чикаго адвокат вынес официальный протест судье за его позу: дело в том, что, выслушивая доводы обвинения, судья наклонился вперед, и это, по мнению адвоката, свидетельствовало о его внимании и заинтересованности, а также было своего рода знаком для присяжных; когда же слово предоставляли защите, судья откидывался на спинку кресла, демонстрируя присяжным полное отсутствие интереса.

«Бессловесная» обратная связь может предупредить о том, что нужно изменить свое поведение, прервать контакт или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата. Приведем некоторые конкретные примеры.

1. *Готовность к откровенной беседе.* Жест, соответствующий этому намерению, — протянутые вперед руки ладонями вверх. Лучше всего начать этот жест как бы из глубины, с уровня живота, направляя руки немного вверх в сторону собеседника.

2. *Готовность выслушать собеседника.* Чтобы своим поведением показать интерес к тому, что говорит собеседник, нужно внимательно слушать его. Руки, сложенные у рта, легкий наклон тела вперед — все это располагает собеседника к обстоятельному диалогу.

3. *Владение темой разговора.* Следует вытянуть руку ладонью вниз перед собой и сделать широкий круговой жест, словно желая «охватить» тему рукой.

4. *Точность суждений.* Чтобы привлечь чье-либо внимание к определенной мысли, конкретному факту, следует в нужный момент соединить большой палец и указательный (или сложить все пальцы руки вместе).

5. *Защита.* Жест защиты — руки, скрещенные на груди. Позиция со скрещенными руками встречается в повседневной жизни довольно часто. Этот жест может влиять и на поведение других. Так, если в группе из четырех человек или более кто-то скрестил руки в защитной позе, то вскоре и другие члены группы, вероятнее всего, последуют его примеру. Если собеседник скрестил руки, значит, он хотел бы уйти от обсуждения.

Однако следует учитывать, что этот жест иногда может означать просто спокойствие и уверенность.

6. *Попытка скрыть что-либо.* Человек часто не замечает, как машинально прикрывает лицо руками, потирая лоб, виски, отводит глаза. Такое поведение воспринимается как проявление неискренности, неоткровенности. Естественно, оно сразу же вызывает недоверие.

7. *Проявление агрессивности.* Слишком оживленные, экспансивные жесты, направленные в сторону собеседника, часто воспринимаются им как проявление агрессивности. «Указующий перст», кулак, втянутая в плечи голова, нахмуренные брови — демонстрация враждебности.

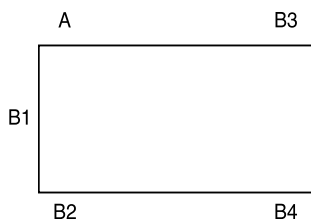
8. *Отступление.* Сдвинутые колени, тело, откинутае назад, словно в испуге, руки, сложенные на животе, — свидетельство того, что человек не уверен в себе, готов отступить.

Таким образом, то, что человек говорит, заслуживает ровно столько уважения и доверия, сколько он сам вызывает своим внешним видом.

Следует особо подчеркнуть, что все одобрительные жесты должны выглядеть спонтанными, естественными. В противном случае тот, кто эти жесты воспроизводит, будет похож на неудавшегося актера.

ОБЩЕНИЕ ЗА СТОЛОМ

Подавляющее число бесед и переговоров происходит за столом. Специалист по речевой коммуникации должен уметь протестировать, почему партнер занял ту или иную позицию за столом, если у него были следующие варианты:



B1 — позиция дружеского общения. Если ваш партнер (сотрудник, клиент) сел именно в эту позицию да еще закинул ногу на ногу, значит, у него нет дела к вам, он зашел просто поговорить о жизни;

B2 — конкурентно-оборонительная позиция. Она характерна для ситуаций, когда партнерам предстоят переговоры, деловая беседа;

В3 — корпоративная позиция. Она удобна для совместной работы над текстом;

В4 — независимая позиция. Ваш партнер выберет эту позицию, если:

- он торопится;
- ему не нравится тема предстоящей коммуникации;
- он не испытывает желания общаться с вами.

Необходимо понять причину выбора именно независимой позиции. Можно использовать, например, такой тестовый ход:

— Сергей Иванович, вы не торопитесь? У вас есть минут 20–30 обсудить эту тему?

— Я не тороплюсь.

— Понимаю, что тема трудная, даже неприятная. Может, не будем ее обсуждать, если вы не хотите?

— Почему же. Я готов.

Третий вопрос задавать не стоит, однако в процессе беседы надо взять на заметку, что партнер имеет к вам какие-то претензии.

В процессе общения за столом действует и критерий «территория».

При общении А — В1 условная граница проходит посередине (горизонтально) стола. Считается некорректным располагать на территории партнера свои документы, вещи и др.

При общении А — В2 граница проходит по диагонали стола.

При общении А — В3 территория стола делится пополам по вертикали. Материалы для работы рекомендуется располагать либо на условной границе, либо на своей территории.

Позицию общения А — В4 не зря называют независимой — она не имеет общей границы, но налицо нейтральная полоса.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Определите, какие из форм прощания: *Пока! Бывай! Прощайте! Счастливого! Всего хорошего! До скорого! До встречи! Бай! Будь! Чао! Позвольте откланяться! Разрешите попрощаться! Ну, давай! Привет! До новых встреч!* — **могут использоваться:**

- а) в официальной обстановке;
- б) в общении с клиентом;
- в) в общении с друзьями.

2. Познакомьте своего начальника:

- а) с прибывшим иностранным партнером;
- б) с клиентом фирмы;
- в) с посетителем.

3. Чем отличаются приведенные ниже варианты ответов?

- а) К сожалению, мы не можем принять ваше предложение.
Мы не можем принять ваше предложение.*
- б) Он сказал, что не делал этого.
Он не делал этого.*

4. Можно ли использовать речевые тактики, выделенные Т.А. Ван Дейком при анализе общения с представителями этнических меньшинств, в деловом общении? Приведите примеры.

5. Прослушайте (прочитайте) речь какого-либо оратора и попробуйте выделить речевые тактики, которые он использовал, в том числе и нерассмотренные в данном учебнике.

6. Прочитайте текст из книги Б. Акунина «Алтын-толобас»:

Николас положил неприятному человеку руку на плечо, сильно стиснул пальцы и произнес нараспев:

— Борзеешь, вша поднарная? У папы крысячишь? Ну, смотри, тебе жить...

— Братан, братан... — зашлепал он губами и попытался встать, но Фандорин стиснул пальцы еще сильнее. — Я ж не знал... В натуре не знал! Я думал, лох заморский. Братан!

Тут вспомнилась еще парочка уместных терминов из блокнота, который Николас с успехом и употребил:

— Сыскан тебе братан, сучара.

Пользуясь словарем, запишите значения слов, которые используются обычно в определенной социальной группе:

Борзеешь _____

Вша поднарная _____

Папа _____

Крысячишь _____

Тебе жить _____

Сыскан _____

Сучара _____

7. Ответьте на вопрос: «Ты не дашь мне переписать лекции по речевой коммуникации»? в стиле:

Родителя критического _____

Родителя заботливого _____

Взрослого _____

Ребенка приспособливающегося _____

Ребенка свободного _____

8. Попросите студента, чтобы он дал переписать лекции по речевой коммуникации, используя скрытый трансакт.

9. Смоделируйте примеры речевого поведения специалиста по сервису и туризму, используя тактики обобщения, усиления и уступки.

10. Турист, ничем не мотивируя, отказывается поселиться в предложенный номер. Используйте тактику *да-да-да*, чтобы его убедить.
11. Определите коммуникативный тип общения следующих известных политиков:
В. Черномырдин,
В. Жириновский,
Г. Явлинский,
Б. Немцов.
12. Приведите примеры возникновения интимной дистанции в деловой сфере. Что можно сказать при этом о партнерах?
13. Партнер стоит, скрестив руки на груди. Приведите возможные варианты, послужившие причиной подобной позы.

Раздел 4

ОБУЧЕНИЕ ОСНОВАМ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДЕЛОВЫХ ИГР

ГЛАВА 4.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ ПРИЕМЫ ИГРОВОГО ОБУЧЕНИЯ ОБЩЕНИЮ

Чтобы обучить человека анализу ситуаций общения в целом и особенностей своего общения в частности, научить его употреблять слова, выражения, интонации применительно к целям коммуникации, используют различные учебно-методические приемы. Один из таких приемов, позволяющих добиться хороших результатов в овладении видами речевой коммуникации, — разыгрывание ситуаций в сфере деятельности конкретного специалиста, т.е. *деловая игра*.

Следует подчеркнуть, что при изучении основ речевой коммуникации с помощью игровых методов, и прежде всего с помощью деловых игр, на первом месте должно быть именно овладение видами речевой деятельности, а через это — и профессией.

Таким образом, положения данного раздела направлены на то, чтобы студент, усвоив цели, содержание и правила игры, моделирующей его будущую профессиональную деятельность, смог быстрее и продуктивнее совершенствовать умения и навыки устной речи, слушания, а также письма.

Профессиональная цель достигается при *имитационном моделировании* определенных аспектов профессиональной деятельности. Здесь важно отметить тот факт, что обучаемый, оказываясь в условиях, которые близки к реальным, имеет возможность объективно оценить свои силы и знания, убедиться в необходимости восполнять и совершенствовать их.

Имитационное моделирование, кроме того, способствует укреплению интереса обучаемых к своей будущей профессии. Как

отмечает специалист в этой области Дж. Брунер, обеспечить интерес студента к учебному предмету легко, когда обучение происходит в контексте жизни и действия, но становится трудным, когда обучение носит абстрактный характер.

Общая цель профессионального общения реализуется через различные образцы диалогической и монологической речи. Участники игры в каждой конкретной ситуации должны советоваться друг с другом, возражать, доказывать свою точку зрения, выслушивать собеседника и стараться его понять.

Основная функция диалогического общения в деловой игре — *коммуникативная*, но данный вид общения, как отмечал известный психолингвист А.А. Леонтьев, выполняет и *диагностическую* функцию, которая заключается в том, что «в условиях языковой среды, находясь в тех или иных коммуникативных ситуациях, студент ощущает неадекватность коммуникативной задаче своих языковых знаний (их недостаточность или несоответствие), вследствие чего возникает производная от диагностирующей и коммуникативной функций *мотивационная* функция, побуждающая обучаемых стремиться к более совершенному овладению общением на русском языке»* (курсив наш. — *Авт.*).

В ряде случаев, когда участники деловой игры отстаивают свою точку зрения или выражают свою позицию и мотивируют ее, их речь приобретает монологический характер. Поэтому в систему предваряющих деловую игру упражнений специалисты рекомендуют включать упражнения по обучению монологическим высказываниям, коммуникативная цель которых — убедить партнера по общению в своей правоте, согласиться либо не согласиться с ним, обосновав свою точку зрения.

Общение в ходе игры является в значительной степени неподготовленным и требует быстрой речевой реакции: включения в диалог или высказываний в монологической форме. Поэтому уже усвоенные ранее речевые образцы должны гибко использоваться в новой ситуации. Потребностью участников игры может быть вызвана и активизация пассивно усвоенной лексики или речевых образцов. Таким образом участники игры расширяют сферу своей речевой деятельности.

В процессе деловой игры существенное значение приобретают следующие общеметодические положения.

* См.: Леонтьев А.А. Язык, речь, речевая деятельность. — М., 1969.

1. *Наличие модели социально-экономической системы.* Принятое обучаемыми решение не воздействует на модель системы, не изменяет ее состояние, т.е. обучаемые не имеют сведений о последствиях принятых ими решений. Эти последствия рассматриваются гипотетически, умозрительно, как возможные.

2. *Коллективная выработка решений.* Решения принимаются, как правило, в условиях отсутствия конфликта, поскольку все обучаемые выступают как бы в одной, коллективной, групповой роли.

3. *Многовариантность решений.* Этот фактор может порождаться неодинаковой компетентностью обучаемых, различием их приоритетов и т.п.

4. *Единая цель при выработке решений.* Вся группа рассматривает одну ситуацию, по которой в общем виде предстоит принять решение.

5. *Групповое оценивание деятельности обучаемых.* Обычно оцениванию подлежит конечный результат, т.е. само решение.

6. *Наличие управляемой эмоциональной напряженности обучаемых.* Она создается следующими средствами:

- соревнованием групп по достижению цели;
- неполнотой информации об объекте;
- оцениванием деятельности обучаемых;
- несоответствием ресурсов и цели.

При этом несоответствие ресурсов и цели обусловлено недостаточным уровнем знаний, умений и опыта участников игры; неопределенностью (неполнотой) предоставляемой (получаемой) информации; ограниченностью времени, выделяемого участникам игры для выработки и принятия решения.

Возникновению эмоциональной напряженности способствуют, в частности, неуправляемые факторы деловой игры как метода обучения:

- нетрадиционный для участников игры подход к обучению;
- коллективная форма выработки и принятия решений, при которой создаются условия для воздействия группы на отдельного участника (и отдельных участников друг на друга);
- возможность наверстать упущенное на более ранних этапах, т.е. «исправиться» без моральных потерь для обучаемого;
- возможность конфликтов между речевыми целями и личными интересами участников.

К факторам управляемой эмоциональной напряженности относятся:

- возможность достаточно острого конфликта из-за несовпадения целей (функциональных и игровых) участников, исполняющих разные роли;
- обеспечение личной заинтересованности участников в определенных исходах игровой ситуации;
- выполнение психологических требований по подбору игровых групп, распределению ролей с учетом личностных особенностей участников и др.

Средствами, обеспечивающими управляемую эмоциональную напряженность, являются:

1) реализация ситуации выбора. Это средство предполагает три компонента:

- наличие более одного варианта;
- вера участника в возможность для него выбрать любой вариант;
- возможность для участника добавить вариант.

Если хоть один из первых двух компонентов отсутствует, ситуации выбора нет и принятие решения невозможно. Наличие альтернативы сразу же переводит деловую игру в другое качество — тренинг.

Третий компонент позволяет принимающему решение проявить свои творческие способности;

- 2) несоответствие между ресурсами и целью;
- 3) соревновательный характер деятельности игровых групп;
- 4) противодействие руководства игры замыслам играющих;
- 5) информационная неопределенность и случайный характер воздействия на объект игрового моделирования в процессе игры;
- 6) процедурные средства воздействия на участников, если они в своей деятельности отклоняются от предписанных им речевых целей (функциональных и игровых). Такими средствами могут быть, в частности, оценки, выставляемые участникам в соответствии с принятой системой оценивания.

РОЛИ В ДЕЛОВОЙ ИГРЕ

При обучении основам речевой коммуникации могут использоваться игры дискуссионного характера, интеллектуального поиска и моделирующие профессиональную деятельность. Применение того или иного вида игр зависит от целевой установки, контингента студентов, степени их языковой подготовки и ряда других факторов.

Во всех случаях эти игры носят, как правило, ролевой характер, а особенности взаимодействия участников обуславливаются:

- структурой игры;
- определенными функциональными обязанностями лиц, в роли которых выступают участники игры;
- установленными правилами игры и методикой ее проведения;
- принятой в данной игре системой оценивания деятельности участников.

Причем в деловых играх допускаются роли любого уровня — от специалиста до руководителя министерства или ведомства.

Возможно групповое исполнение ролей, не имеющих реальных аналогов (это объясняется возможностью использования объекта игрового моделирования, тоже не имеющего реального аналога).

Количество действующих лиц в деловой игре также может быть различным. Следует отметить, что введение большого количества ролей затрудняет как режиссуру игры, так и оценивание вклада (речи) каждого участника в конечный результат. Поэтому вопрос о количестве действующих лиц в игре должен быть тщательно продуман уже на этапе ее разработки, поскольку он оказывает непосредственное влияние на эффективность этого метода обучения.

С другой стороны, в некоторых методических разработках по проведению деловых игр предусмотрены директор, и главный бухгалтер, и главный инженер, и экономист и т.д., однако по сути функциональные обязанности указанных ролей идентичны. Все различие состоит лишь в том, кто какую фразу должен произнести по заранее расписанному сценарию в определенный момент.

Роли в игре определяются преподавателем — разработчиком игры в соответствии с ее учебными целями. Кроме того, по мнению специалиста в этой области Л.Г. Вишняковой, в перечень ролей могут быть включены не только роли, необходимые для моделирования имитируемой трудовой деятельности обучаемых, но и роли, необходимые для организации игры: роли арбитров, членов жюри (судей), оппонентов, в том числе тайных, и т.п.

Вместе с тем следует учитывать мнение А.А. Леонтьева и Г.А. Китайгородской о том, что ролевое общение эффективно в системе обучения лишь в постоянном взаимодействии с личностным общением. Причем переход от ролевого к личностному общению означает переход учащегося от учебно-коммуникативной к реально-коммуникативной деятельности, хотя в дальнейшем эта деятельность может осуществляться также в ролевых формах.

СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ИГРЫ

Необходимым компонентом всякой игры является система оценивания деятельности участников. Без этого невозможно достичь целей игры, поскольку эта система позволяет установить определенный порядок взаимодействия участников игры и соревновательный характер их деятельности. Подобная система должна позволять оценивать не только деятельность каждого участника и его вклад в выработанное группой решение, но и его личностные качества (деловые, моральные, психофизиологические).

В подавляющем большинстве деловых игр применяется балльная оценка действий участников, включая четко мотивированные систему премирования (поощрения) и систему штрафов (наказаний) участников. При этом следует четко разграничить оценивание хода деловой игры и оценивание (анализ) ее результатов.

Какие же стороны деятельности участников деловой игры необходимо оценивать? За основу можно взять методику, предложенную В.Я. Платоновым и В.В. Подиновским, в которой предлагается оценивать:

1. *Эффективность сформированного участниками игры решения.*

При этом принимается во внимание:

- представление решений к заданному сроку (при соблюдении сроков участник получает, скажем, 10 баллов, а за каждые 3 мин. просрочки с суммы поощрения снимается по баллу);
- использование при выработке решений рекомендуемых (обязательных) приемов, способов, методов;
- наличие в принятых игровыми группами решениях элементов новизны, оригинальности, которые обеспечивают выполнение запланированных работ с большей эффективностью;
- учет ограничений, оговоренных при описании объекта игрового моделирования;
- рациональность принятого решения;
- наличие и количество ошибок в решении. Конечно же, перечни возможных ошибок и цены соответствующих штрафов могут существенно отличаться в разных деловых играх, так как определяются спецификой и целью их проведения;
- корректировка решений игровыми группами до начала их обсуждения, доработки, исправления ошибок по указанию руководителя игры;
- техническая грамотность оформления решений.

2. *Межгрупповое взаимодействие участников деловых игр.* Здесь как считают авторы методики, целесообразно оценивать:

- быстроту принятия решений (рекомендуется поощрять игровые группы, первыми представившие решения);
- количество и качество внесенных контрпредложений по решениям, принятым другими игровыми группами;
- аргументированность при защите собственных решений;
- «займы», т.е. обращения к другим игровым группам за дополнительной информацией, а также аналогичную «помощь» другим группам по их запросам;
- согласование обобщенного (итогового) решения;
- итоги соревновательной деятельности одноименных расчетов (или отдельных участников, выступающих в одинаковых ролях).

3. *Взаимодействие участников внутри игровых групп.* Платонов и Подиновский отмечают следующие формы внутригруппового взаимодействия, подлежащие оцениванию:

- «внутренние» поощрения, т.е. уже упоминавшиеся поощрения участников групп за предложение различных решений;
- различные виды «внутренних» займов (в пределах одной игровой группы) техники, материальных средств и личного состава;
- начисление премий и штрафов соответственно за выполнение к заданному сроку (досрочно) и невыполнение запланированных работ также в пределах одной игровой группы;
- взаимодействие звеньев игровой группы при поиске и обнаружении ошибок в решении.

4. *Личностные качества участников деловых игр.* Проанализировав известные им деловые игры, авторы данной системы оценивания пришли к выводу, что более или менее объективно можно оценивать следующие личностные аспекты деятельности участников:

- эрудированность и принципиальность;
- умение аргументировать и отстаивать свои решения;
- умение использовать необходимую научную литературу, справочные материалы и нормативные документы;
- склонность к риску;
- честность, добросовестность, инициативность и исполнительность.

При оценивании личностных качеств в деловых играх в области речевой коммуникации следует учитывать также культуру речи, коммуникабельность, соблюдение речевого этикета. Кроме того, из приведенных выше аспектов следует выбирать лишь те, которые могут проявиться в конкретной деловой игре наиболее ярко.

Сопровождение деловой игры

Под сопровождением деловой игры в данном случае понимаются пакет документации, методические разработки, технические средства, компьютерная техника и т.д., без чего эффективность игры будет неполной, а в ряде случаев игра вообще может не состояться.

Рекомендуемый перечень документации для деловой игры по русскому языку приводится Л.Г. Вишняковой и представляет собой следующую таблицу.

<i>№ п/п</i>	<i>Вид документа</i>	<i>Определение</i>
1	Прспект деловой игры	Документ, определяющий содержание работ по созданию игры: цели ее проведения, характеристику и основные требования к игре
2	Сценарий деловой игры	Документ, определяющий правила игры, ее организацию, структуру, содержание действий участников
3	Описание деловой игры	Документ, определяющий состав и содержание имитируемого объекта или сферы профессиональной деятельности, а также требования к материально-техническому обеспечению игры
4	Руководство организаторам игры	Документ, определяющий порядок организации и проведения игры, а также содержание инструкции организаторам
5	Инструкции игрокам	Документ, определяющий порядок действий каждого игрока в процессе игры
6	Материалы по изучаемой проблеме	Документ, содержащий тексты и задания по рассматриваемым в игре проблемам

К материально-техническому обеспечению игры относятся не только технические средства обучения, но и оборудование аудитории или помещения, в котором проводится игра.

Что касается материалов по изучаемой проблеме, то к ним следует отнести систему предыгровых упражнений, подготавливающих участников к будущей игре.

АНАЛИЗ ХОДА И РЕЗУЛЬТАТОВ ИГРЫ

По окончании деловой игры необходим анализ ее хода и полученных результатов. Участники игры должны знать, какая из групп показала лучшие результаты и сколько баллов набрал каждый участник.

Анализ проводится преподавателем, который осуществлял деловую игру.

В соответствии с рекомендациями специалиста по игровому моделированию А.Л. Лившиц, разбор деловой игры следует начинать с общих учебных целей. Далее, если это представляется целесообразным, руководитель анализирует те основные теоретические производственно-экономические положения, которые связаны с решениями и действиями участников игры. Затем в хронологической последовательности рассматриваются решения участников, вскрываются их ошибки. При этом важно не только выявить ошибку, но и показать, как следовало действовать. Здесь же объявляются стимулирующие оценки: поощрения, премии, начисленные баллы, принятые зачеты и др.

В результате разбора главных положений у обучающихся должно сложиться четкое представление о том, как им следовало действовать в конкретной ситуации, созданной в условиях деловой игры.

ГЛАВА 4.2. ЛИНГВИСТИЧЕСКАЯ ДЕЛОВАЯ ИГРА «ПЕРЕГОВОРЫ»

Лингвистическая деловая игра (ЛДИ) «Переговоры» представляет собой учебную игру, имитирующую один из аспектов профессиональной деятельности специалистов социально-культурной сферы. Это активная коллективно-личностная форма учебной работы, в ходе которой формируются или совершенствуются профессиональные речевые умения.

Ориентируясь на мотивы обучения, ЛДИ «Переговоры» позволяет максимально активизировать профессиональную заинтересованность студентов, удовлетворить их потребность в быстром овладении языком специальности.

Функциональная цель ЛДИ «Переговоры» — выработать у студентов социально-экономических специальностей устойчивые навыки владения профессиональной речью на основе симитированной игровой ситуации переговоров.

Независимо от видов ЛДИ имеют три основные педагогические цели:

1. Обучение русскому языку. Активизирует владение языком специальности: умения и навыки использования профессиональной лексики, грамматическую и синтаксическую правильность письменной речи.

2. Обучение речевому общению. Активизирует владение монологической и диалогической речью.

3. Профессиональная цель. Активизирует профессиональную заинтересованность.

Следует отметить, что учебная цель игры отличается от целей действий ее участников. Так, учебную цель игры ставит перед собой преподаватель. Участники же ставят перед собой цели исходя из своих «должностей» (ролей). Более того, участникам игры до момента ее разбора не следует знать учебных целей игры, так как это может повлиять на их действия.

Использование ЛДИ «Переговоры» предполагает включение в учебный процесс следующих этапов.

1. **Предыгровое обучение.** Этап подготовки участников к ЛДИ «Переговоры» подразумевает реализацию системы практических заданий, включающей три основные группы:

1) задания, развивающие навыки грамматики и синтаксиса; обработка деловой, этикетной и профессиональной лексики; обра-

ботка соответствующих грамматических и синтаксических конструкций;

2) задания, развивающие коммуникативную компетентность: умение подготовить и произнести монологическое высказывание; навыки участия в диалогической речевой коммуникации; умение составлять деловые документы;

3) задания, развивающие умения и навыки общения в профессиональной сфере: подбор либо составление текстов по специальности с заданиями к ним.

2. **Определение темы игры.** Тема игры вытекает из содержания учебного материала, предусмотренного программой, и определяется преподавателем на основе критерия ее значимости и актуальности для подготовки специалиста.

Определение темы ЛДИ конкретизирует функциональную (учебную) цель. Переговоры представляют собой, как уже отмечалось выше, процесс целенаправленного и ориентированного на достижение необходимых результатов делового общения в форме диалога.

Сложность проведения переговоров зависит от таких субъективных факторов, как коммуникативные способности, навыки, умение деловых партнеров, от опыта в этой области, темперамента участников, их специальности и др. Поэтому форма переговоров весьма удобна для разыгрывания, таит в себе большие возможности для активного изучения видов речевой деятельности.

3. **Формирование учебной цели.** Имитируемая профессиональная ситуация переговоров, по условиям проведения лингвистической деловой игры, является вторым планом, своеобразным фоном, на котором осуществляется основная учебная цель: обучение языку специальности.

Нельзя не согласиться с Ю.Д. Красовским, который утверждает, что если проигрывается только профессиональная деятельность и не обращается внимание на формы профессионального общения, то деловая игра воспроизводит лишь *модели экономического поведения*; если же главное внимание обращается на профессиональное общение и недооценивается профессиональная деятельность, то в деловой игре воспроизводятся те или иные *модели социального поведения*. И в том и в другом случае деловая игра оказывается методологически неполной: она разрывает единство делового поведения личности, либо превращая его в узкоэкономический феномен, либо излишне психологизируя его.

Конкретные же учебные цели ЛДИ можно определить следующим образом:

- ускорить и сделать более направленным процесс обучения основам речевой коммуникации;
- обучить умению быстро и правильно принимать решения профессионального характера;
- поставить участников игры в условия, в которых они должны в процессе принятия решений учитывать их эффективность и влияние на конечные результаты деловой игры;
- обучить участников игры четкому взаимодействию в процессе подготовки и реализации решений, эффективному распределению прав и обязанностей между ними;
- обеспечить понимание взаимодействия устной и письменной речи в процессе реальной деловой коммуникации;
- проверить умение пользоваться материалом по курсу лекций и практических занятий.

4. **Выбор объекта имитации.** Переговоры нужны прежде всего для того, чтобы совместно с партнером обсудить проблему, которая представляет взаимный интерес, и принять совместное решение.

Американский исследователь в этой области Ч. Икле выделяет следующие цели, по которым могут проводиться переговоры:

1) продолжение существующих соглашений. Часто можно встретить в торговой сфере, когда стороны, например, заключив ранее соглашение, после истечения указанного срока вносят незначительные изменения и уточнения в новый договор с учетом сложившейся конъюнктуры;

2) нормализация отношений. Предполагается переход от конфликтных к иным типам отношений между сторонами. В мировой практике такого рода переговоры ведутся, например, после окончания войн. Но такие переговоры есть и в области социальных, экономических и других отношений. Примером могут служить переговоры по улаживанию конфликта между двумя фирмами, возникшего по поводу распределения рынков сбыта продукции;

3) достижение перераспределительного соглашения. Смысл таких переговоров заключается в том, что одна из сторон, занимая наступательную позицию, требует изменений условий договора в свою сторону за счет интересов других сторон.

Перераспределительные переговоры также можно встретить в любой сфере. Например, в сфере деловых отношений, когда одна из сторон выступает с инициативой проведения переговоров по

подписанию нового соглашения, предусматривающего увеличение ее процента от прибыли;

4) достижение нового соглашения. Такие переговоры направлены на установление новых отношений и обязательств между участвующими в них сторонами. Один из примеров — переговоры с новым партнером о взаимных поставках;

5) получение косвенных результатов, которые не отражаются в соглашении (если соглашение вообще достигнуто). Такими результатами могут быть установление контактов, выявление точек зрения партнеров, оказание влияния на общественное мнение и др. В этом случае главным становится то, что как бы остается за кадром.

Таким образом, выбор объекта зависит от конкретной функциональной (учебной) цели, которая будет заложена при имитации ситуации переговоров.

Объект имитации ЛДИ «Переговоры» может быть выбран, например, в зависимости от:

- уровня владения студентами группы видами речевой деятельности;
- интересов участников игры, их ожиданий, личного опыта;
- интересов преподавателя, его личного опыта;
- потребностей учебного плана обучения специалистов, увязанных с дисциплинами, уже изученными либо изучаемыми параллельно;
- наличия у студентов и преподавателя массива информации (газетно-журнальные публикации, биржевые сводки, рекламные проспекты с описанием товаров и ценами на них и др.) по конкретному виду экономической деятельности.

5. Основные этапы игры. Под этапом ЛДИ «Переговоры» понимается каждая ее часть, имеющая самостоятельное значение и конкретные учебные цели. От этапов зависит в целом структура игры. В данном случае эта структура диктуется структурой переговоров как вида профессиональной деятельности и состоит из этапов, которые изложены на с. 148.

6. Состав участников и их роли. Каждый участник ЛДИ «Переговоры», как, впрочем, и участник любой деловой игры, имеет свою роль. Разыгрывание происходит в ситуации, которая сопровождается возникновением эмоциональной напряженности у каждого участника игры и требует от него мобилизации коммуникативных, интеллектуальных и психофизиологических способностей.

Следовательно, каждая роль приобретает, кроме того, и определенную личностную окраску.

Распределение ролей является важным моментом, от которого во многом зависит успех игры. Здесь должны учитываться и степень коммуникабельности, и уровень знаний, и личностные качества.

При распределении ролей в ЛДИ «Переговоры» возможны следующие варианты:

1) распределение ролей преподавателем. В методической литературе излагаются различные подходы к этому варианту. Так, Л.Г. Вишнякова считает, что в студенческой группе целесообразно, правда, в случае, когда игра проводится впервые, распределить роли по решению преподавателя, на основе его представлений о деловых и личностных качествах обучаемых. В процессе же игры часто раскрываются незнакомые преподавателю деловые и личностные качества обучаемых, которых он не считал сильными, их профессиональные способности, глубина знаний, качества лидера и бойца, до сих пор не проявлявшиеся из-за отсутствия соответствующих условий. Однако недостаток этого варианта в том, что он ограничивает свободу выбора. Поэтому в последующем при распределении ролей можно учитывать и свое мнение о возможностях игрока, и мнение коллектива. В некоторых зарубежных источниках, напротив, рекомендуется распределять роли преимущественно самими студентами;

2) распределение ролей студентами. Такое распределение более эффективно в сильной, хорошо организованной группе. При других особенностях группы распределение ролей самими студентами может отрицательно повлиять на развитие игры;

3) случайное распределение ролей. Под случайным распределением ролей понимается в данном случае распределение с помощью жребия, «считалочки», в форме лотереи и др. Вариант имеет то преимущество, что полностью объективен, активизирует игровое настроение. Однако он имеет недостатки как первого варианта, так и второго.

Здесь возможен также подвариант, когда участники игры по очереди вытягивают карточку, на которой не только помечена позиция («за» и «против»; специалист или клиент и т.п.), но и обозначена роль с инструкцией по ее реализации. Это позволяет ускорить процесс распределения ролей в группе.

7. Оценка действий участников игры. Система оценивания действий участников ЛДИ «Переговоры» относится к балльным. Она

учитывает рекомендации литературных источников, приведенных выше. Вместе с тем она имеет и принципиальные отличия.

Во-первых, поскольку основной целью лингвистических деловых игр является активное обучение общению, большинство аспектов оценивания, имеющих ярко выраженный характер профессиональной деятельности, оценке не подлежит.

Во-вторых, присуждение и снятие баллов за приведение участниками игры образцов речи, языковых моделей, профессиональной, этикетной и иной лексики и т.п. имеет четко выраженный лингвистический характер.

В-третьих, оцениваются только те невербальные средства общения, которые обычно сопровождают речь, а не поведение.

В-четвертых, оценка личностных качеств участников игры носит в основном закрытый характер. То есть преподаватель, который проводит игру, не знакомит их со всеми сделанными в процессе игры выводами о проявлении личностных качеств, учитывая субъективный характер этих выводов.

В-пятых, используется не ранжированная (2, 3, 4, 5 баллов или от 1 до 10 баллов и т.п.) система баллов, а фиксированная. То есть за тот или иной эпизод речевого поведения присуждается фиксированное количество баллов.

В ЛДИ «Переговоры» может быть использована следующая система поощрительных и штрафных баллов.

Поощрительные баллы:

за каждую использованную этикетную форму	+1 балл;
за каждый использованный профессиональный термин	+1 балл;
за каждый использованный синоним	+2 балла;
за использование речевой тактики	+3 балла;
за использование сравнительного оборота	+3 балла;
за четкость мотивации при общении	+3 балла.

Количество присуждаемых баллов объясняется степенью сложности каждого из приведенных случаев. При этом степень сложности определялась экспериментально.

В качестве речевых тактик могут использоваться, например, приведение примера из информационного издания либо литературного источника, приведение высказываний известных людей (социологов, политиков, бизнесменов, экономистов и т.д.), пословиц, поговорок.

По усмотрению преподавателя или арбитражной группы студентов баллы могут присуждаться и за иные речевые действия.

Штрафные баллы:

несоблюдение речевого этикета	–1 балл;
грамматические ошибки	–1 балл;
речевые ошибки	–1 балл;
неправильное использование профессионального термина	–3 балла
неубедительное высказывание	–3 балла;
некорректный вопрос или реплика	–3 балла.

По усмотрению арбитров игры штрафные баллы могут начисляться и за иные речевые неточности.

8. **Составление деловых документов и их оценивание.** В процессе ЛДИ «Переговоры» студенты составляют следующие документы:

1. Протокол о распределении должностей.
2. Приказ о зачислении в штат фирмы.
3. Коммерческое (или иное) письмо-предложение (одна договаривающаяся сторона) и ответ на него (другая договаривающаяся сторона).
4. Договор.

Методика составления деловых документов изложена в главе 2.3, а практические навыки формируются на практических занятиях по этой теме.

Все документы, составленные каждой из сторон — участниц переговоров, подшиваются в папку-скоросшиватель и в таком виде передаются преподавателю или арбитражной группе студентов для оценивания.

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

Вам предстоит провести деловую игру на тему «Дизайн дома». Определите:

1. Какой пакет документов вам для этого потребуется?
2. Какие роли будут задействованы в игре (например, домашний менеджер, хозяин и хозяйка дома, их дети, сосед, приехавшая погостить тетушка и т.д.)?
3. Какие материалы по данной теме могут понадобиться для всех участников игры?
4. Какова будет система оценки хода и результатов игры?

ИТОГОВЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Каковы цели и задачи речевой коммуникации?
2. Какими навыками необходимо владеть для успешной коммуникативной деятельности?
3. Какова роль эффективного чтения в процессе коммуникативной деятельности?
4. Почему умение слушать является одним из критериев коммуникабельности человека?
5. Каковы принципы эффективного слушания?
6. Из каких стадий складывается процесс написания текста?
7. Какие требования предъявляются к языку и стилю деловых документов?
8. Какие речевые приемы используются при написании введения, основной части и заключения текста выступления?
9. Какие факторы играют важную роль в процессе исполнения речи?
10. Что такое речевые тактики и каково их влияние на характер коммуникации?
11. В чем заключается методика ведения деловых бесед?
12. Как строится схема переговорного процесса?
13. Прослушайте какое-либо публичное выступление и ответьте на вопросы.
В чем заключается основная цель выступления: информирование, убеждение или побуждение?
Как можно трактовать структуру речи?
Какова главная тема выступления? Определил ли оратор ее особо или развертывал в процессе?
Сколько проблем затронул оратор в речи? Адекватно ли они подтверждали главную тему?
Какой тип заключения использовал оратор?
14. Каковы составляющие звукового оформления речи?
15. Подготовьте и произнесите пятиминутную речь на заданную тему.

КРАТКИЙ СЛОВАРЬ ИНОСТРАННЫХ СЛОВ* (с толкованиями и примерами употребления)

А

Абонемент — право пользования чем-либо на определенный срок, а также документ, удостоверяющий такое право (напр., *абонемент в библиотеку, абонемент на цикл лекций, купить абонемент* и т.д.). Не смешивать со словом *абонент*.

Абонент — лицо или учреждение, обладающее абонементом, т.е. правом на абонирование чего-л. (напр., *абонент городской телефонной сети*).

Авангард — часть войск впереди главных сил или в переносном значении передовая часть общества, объединения людей по какому-либо принципу. Неправильны выражения: «передовой авангард» и т.п.

Аванпост — передовой сторожевой пост, ближайший к противнику или в переносном значении передовой отряд вообще. Неправильны выражения: «передовой аванпост» и т.п.

Аванс — выплата денежного вознаграждения в счет будущей работы. Неправильны конструкции «аванс на будущее», «делать авансы вперед», «предварительные авансы» и т.п.

Автономия — самоуправление, право самостоятельно решать дела внутреннего законодательства и управления (напр., *право на автономию, автономия национальных областей*). Не смешивать со словом *автономность* — свойство автономного, самостоятельность (напр., *автономность территории, автономность судна в плавании*).

Авторитарный — основанный на беспрекословном подчинении, диктаторский или (обобщенно) стремящийся утвердить свой авторитет, властный (например, *авторитарное правление, авторитарный строй, авторитарные замашки*).

Авуáры — 1. Денежные документы (чеки, векселя, переводы, аккредитивы), с помощью которых производятся платежи и погашаются обязательства их владельцев. 2. Средства банка, находящиеся на счетах в иностранной валюте в зарубежных банках.

Адекватный — ([дэ]) — равный, верный, тождественный. *Адекватный чему-либо* (но не с чем).

Аккредитив — 1. Вид банковского счета, по которому осуществляется безналичный расчет. 2. Именная ценная бумага, удостоверяющая право держателя получить в кредитном учреждении указанную в ней сумму.

* Словарь составлен по материалам кн.: «Культура парламентской речи». — М.: Наука, 1994.

Альтернатива — выбор из двух взаимоисключающих возможностей, а также каждая из этих двух (или нескольких) возможностей. Неправильны выражения: «другая альтернатива», «вторая альтернатива» и т.п.

Альтернатива чему-либо (не чего-л.).

Альтруизм — бескорыстная забота о благе других, готовность жертвовать личными интересами (антоним — *эгоизм*).

Альянс — союз, объединение (государств, организаций) на основе договорных обязательств.

Аннексировать — насильственно захватывать территории чужих государств.

Аннексия — насильственное присоединение государством территории, принадлежащей другому государству.

Аннулировать — объявить что-либо юридически недействительным, отменить (напр., *аннулировать договор, распоряжение, постановление* и т.п.). Слово принадлежит официально-деловому стилю речи и за его пределами расценивается как канцеляризм.

Аншла́г — объявление в театре, цирке и т.п. о том, что все билеты проданы (напр., *в кассе театра висел аншла́г; в театре — полный аншла́г*, т.е. все места заняты). В профессиональной речи журналистов — крупный заголовок, шапка в газете или журнале. Не следует употреблять слово *аншла́г* вместо слов *плакат, транспарант, трафарет, объявление*.

Апелляция — обращение в высшую инстанцию с целью обжалования.

Апеллировать куда : в Верховный Суд.

Апеллировать к кому: к Генеральному прокурору.

Арбитра́ж — 1. Разрешение спора арбитром, выбираемым спорящими сторонами. 2. Орган, разрешающий имущественные споры между государственными предприятиями и организациями.

Ареа́л — часть территории, выделяемая по какому-либо признаку (биологическому, географическому, хозяйственному и т.д.).

Б

Баллотировать — решать вопрос о чем-либо избрании путем подачи голосов.

Баллотировать кого/что-либо.

Ба́ртер ([тэ]) — прямой товарообмен, сделка, в которой оплата товара производится в товарной форме.

Ба́ржа — форма оптового рынка товаров или ценных бумаг.

Ба́ржа товарная — биржа, осуществляющая торговлю товарами по образцам или стандартам.

Биржа труда — государственное учреждение, осуществляющее посреднические операции на рынке труда.

Биржа фондовая — биржа, осуществляющая куплю-продажу ценных бумаг, иностранной валюты.

Брифинг — краткое, оперативное совещание представителей печати, радио, телевидения, на котором излагается позиция правительства по определенному вопросу в ходе происходящих международных переговоров, заседаний, конференций.

Брокер — официальный посредник, специализирующийся на биржевых операциях по заключению сделок между покупателями и продавцами товаров, ценных бумаг, валюты.

Броня — закрепление предмета (билета, места и т.д.) за кем-либо.

Броня́ — защитная металлическая обшивка (не бронь).

Будировать — выражать неудовольствие. Не рекомендуется употреблять это слово в расширительном значении — «возбуждать какой-либо вопрос, обращать внимание на что-либо» (напр., неправильны выражения типа «будировать проблему социальной защиты»).

В

Вакансия — незамещенная должность, свободное место. Неправильны выражения: «свободная вакансия», «нет свободных вакансий» и т.п.

Валютный клиринг — межправительственное соглашение о взаимном зачете встречных требований и обязательств, вытекающих из стоимостного равенства товарных поставок и оказываемых услуг.

Вексель — вид ценной бумаги строго установленной формы, содержащей денежное обязательство об уплате определенному лицу или предъявителю определенной суммы в определенный срок.

Венчурные операции — операции повышенной степени риска, связанные с кредитованием научно-технических разработок и изобретений.

Венчурные предприятия — совместные предприятия, занятые научным исследованием и внедрением новых научно-технических разработок.

Вернисаж — торжественное открытие художественной выставки; закрытый просмотр ее специалистами. Не следует употреблять это слово для обозначения выставки вообще, т.е. неправильно выражение «вернисаж продлится около недели» и т.п.

Волюнтаризм — 1. Направление в философии, считающее волю высшим принципом бытия и ее независимость от мира. 2. Признание воли решающим фактором психической жизни в психологии. 3.

Политика, определяемая субъективной волей и произволом правителей.

Во́тум — выражение мнения голосованием.

Во́тум доверия — одобрение деятельности правительства.

Во́тум недоверия — выражение неодобрения деятельности.

Г

Геноци́д — истребление отдельных групп людей по расовым, религиозным и другим признакам.

Гуманита́рный — относящийся к человеческому обществу, культуре человека.

Гуманитарные науки — общественные науки (история, философия и др.).

Гуманитарное право — юр. Нормы международного права, направленные на защиту прав и свобод человека.

Гума́нный — человеческий, человеколюбивый (напр., *гуманная помощь*).

Д

Да́йджест — 1. Краткое изложение, резюме. 2. Сборник материалов. 3. Периодическое издание, кратко или выборочно излагающее материалы других изданий. Напр.: *дайджест советской прессы*.

Де́бет — счет поступлений и долгов (бухгалтерский термин). Не смешивать со словом *дебит* — количество жидкости или газа в единицу времени (об источниках воды, нефти, газа и т.п.).

Дебито́р — юридическое или физическое лицо, имеющее задолженность предприятию или организации.

Делеги́ровать — в знач. «посылать» — делегировать кого-л. куда-л., посылать в качестве делегата, уполномочивать. Не рекомендуется употреблять в расширительном значении — «передавать права, полномочия, обязанности и т.п.» Ср. в современной официально-канцелярской речи: «делегировать вопросы местной администрации», «делегировать полномочия нижестоящим структурам» и т.п.

Дема́рш ([дэ]) — заявление с целью воздействовать на какой-л. правительственный орган или государство.

Де́мпинг ([дэ]) — бросовый экспорт — вывоз товаров за границу по низким ценам.

Депо́ртация — изгнание, высылка из государства или из мест исторического проживания (административно-судебный термин). Ср. также: *депортировать*, *депортированный* и т.п.

Дефляция — изъятие из обращения части избыточной денежной массы, выпущенной в период инфляции.

Диверсификация — разностороннее развитие.

Диверсификация производства — одновременное развитие многих, не связанных друг с другом производств, расширение ассортимента производимых изделий.

Дивиденд — доход, ежегодно выплачиваемый акционерам на каждую акцию из прибыли акционерного общества.

Дилемма — необходимость выбора из двух взаимоисключающих и в равной степени нежелательных возможностей. Не следует употреблять в знач. «задача, проблема вообще» (неправ.: «перед ним стоит дилемма трудоустройства»).

Дилер — лицо (фирма), осуществляющее посредничество за свой счет и от своего имени.

Дискуссия — обсуждение какого-либо вопроса на собрании или в печати (напр., *дискуссия по проблемам воспитания*). Не смешивать со словом *диспут* — публичный спор на научные, литературные или другие общественно важные темы (напр., *литературный диспут, научный диспут при защите диссертации* и т.п.).

Дискутировать (и дискуссировать) — вести дискуссию, участвовать в дискуссии, обсуждать что-либо, спорить. Дискутировать что-л., дискутировать о чем-л.

Диссидент — 1. Лицо, не придерживающееся господствующего вероисповедания. 2. Инакомыслящий человек, не разделяющий официальную идеологию, точку зрения.

Дистрибьютор — фирма, осуществляющая сбыт на основе оптовых закупок готовой продукции у крупных фирм-производителей.

Доминанта — главенствующая идея, основной признак или важнейшая составная часть чего-либо. Неправильны конструкции: «главная доминанта», «основная доминанта» и т.п.

Дотация — государственное пособие на покрытие убытков и сбалансирование местных бюджетов.

И

Игнорировать — умышленно не замечать кого/что-либо. Употребляется с винительным падежом зависимых слов (напр., *игнорировать факты, игнорировать членов комиссии*). Неправильны выражения: «игнорировать членами комиссии», «игнорировать критикой, замечаниями» и т.п.

Идиосинкразия — 1) измененная чувствительность человеческого организма к некоторым пищевым продуктам или медикаментам

(напр., *идиосинкразия к антибиотикам*); 2) перен.: неприятие чего-либо, неприязнь к чему-либо.

Идиосинкразия на что-либо (не к чему-либо).

Имидж — целенаправленно создаваемый образ, облик кого/чего-л., ср.: *имидж политической партии*; *имидж государственного деятеля* и т.д.

Иммигрант — иностранец, поселившийся в какой-л. стране на постоянное жительство. Противоположно по значению слову эмигрант.

Иммунитет — невосприимчивость организма к болезнетворным микробам или ядам. Употребляется в конструкциях: *иммунитет к чему-л.*, *иммунитет против чего-л.* (не *иммунитет на что-либо*), а также в терминологических сочетаниях: *иммунитет депутата* — неприкосновенность личности депутата; *иммунитет дипломатический* — неприкосновенность личности дипломатического представителя.

Императивный — повелительный; *юр.* не допускающий выбора.

Императивный мандат — наказ, которому избранное лицо или орган обязаны следовать.

Импичмент — особый порядок привлечения к ответственности высших должностных лиц; процедура привлечения высших должностных лиц государства к суду парламента.

Инкорпорация — включение в свой состав, присоединение.

Иновация — 1. Новообразование (см. *новация*). 2. Нововведение как результат творческой деятельности, направленной на разработку и распространение новых видов изделий, технологий, новых организационных форм.

Ивестия — долгосрочные вложения капитала.

Инвэстор — лицо или государство, осуществляющее инвестицию.

Индексация — система условных (цифровых, буквенных или смешанных) обозначений; обозначение чего-л. с помощью этой системы.

Индексирование — выражение основного содержания документа в терминах языка информационно-поисковой системы.

Инжиниринг — выполнение проектно-изыскательных работ по заказам.

Инициалы — первые буквы имени и отчества при фамилии. В нелитературном просторечии это слово употребляется в несвойственном ему значении — сами имя и отчество человека. Неправ.: «его инициалы — Иван Петрович» или «я хотел бы знать ваши инициалы, чтобы обращаться по имени и отчеству».

Инициатива — почин, предприимчивость, способность к самостоятельным активным действиям.

Инициатива чего-л., по чему-л., в чем-л.

Инфля́ция — обесценивание бумажных денег вследствие их чрезмерного выпуска; общее длительное повышение цен; *гиперинфляция* — инфляция, превышающая норму.

Инфляцио́нный курс — кредитный риск, вызванный непредвиденным ростом издержек производства при выходе на новые рынки.

Инфраструкту́ра — составные части устройства экономической или политической жизни, носящие вспомогательный характер и обеспечивающие нормальную деятельность экономической и политической системы.

Исте́блишмент ([тэ]) — правящие и привилегированные группы общества, система власти и управления, с помощью которой они осуществляют свое господство; власть имущих.

К

Када́стр — систематический свод сведений.

Кампа́ния — военные действия или совокупность мероприятий экономического либо общественного характера (напр.: *кампания 1812 года*; *посевная кампания*; *кампания по выборам* и т.п.). Не смешивать со словом *компания* — группа людей или торговое товарищество (напр.: *студенческая компания*; *акционерная компания*; *нефтяная компания* и т.п.).

Кво́рум — число присутствующих, необходимое по положению для признания правомочности собрания (напр.: *собрать кворум*; *нет кворума* и т.п.). Неправильны конструкции: «иметь полный кворум», «кворум не явился», «кворум не пришел» и т.п.

Кво́та — доля участия. Квота какая-либо, квота кого/чего-л.

Квота импор́тная — экономический показатель значимости импорта для народного хозяйства.

Квота налого́вая — величина налога, взимаемая с определенной единицы обложения.

Компромети́ровать — вредить кому-л. в чьем-л. мнении; подрывать чью-л. репутацию, доброе имя, порочить.

Конвенцио́нальный — соответствующий конвенции; установленный конвенцией.

Конве́нция — международный договор (соглашение) по определенному вопросу.

Конверге́нция — сближение, слияние при определенных условиях языков, общественных структур; приспособление организмов.

Конвѳрсия 1. Обмен, превращение, перерасчет; изменение условий государственного займа. 2. Перевод промышленности с выпуска военной продукции на гражданскую и наоборот.

Конверсия валюты — обмен валюты по действующему курсу.

Конвертируемая валюта — свободно и неограниченно обмениваемая валюта на любую иностранную валюту.

Антиконверсия — политика торможения конверсии.

Реконверсия — перепрофилирование производства.

Консѳнсус — принятие соглашения по спорным вопросам, общее согласие по спорным вопросам. В выраж.: *установить консенсус; добиться консенсуса; прийти к консенсусу.*

Консорциум — объединение для совместных деловых (финансовых, коммерческих производственных) операций.

Конфедѳрация — союз суверенных государств, объединяющихся для координации совместных внешнеполитических и военных действий. *См. федерация.*

Конфессинализм — принцип распределения высших государственных должностей между религиозными общинами (*см. конфессия*).

Конфессинальный — вероисповедный; церковный.

Конфѳссия — вероисповедание; принадлежность к какой-л. религии или церкви.

Конформизм — приспособленчество к господствующим порядкам и мнениям, пассивное принятие существующего строя. Человека, подверженного конформизму, называют конформистом.

Конфронтация — столкновение, противоборство социальных систем, интересов, отдельных социальных групп, идейно-политических принципов.

Концѳссия — договор на сдачу государством в частное пользование предприятий, земли с правом добычи полезных ископаемых, строительства сооружений.

Корректив — поправка, частичное исправление, *мн.* коррективы, *род. пад.* коррективов (не *корректив*).

Коррективы *чего-л.* (не *коррективы в чем-л.* или *по чему-л.*).

Коррупция — подкуп, продажность общественных и политических деятелей, должностных лиц, использующих занимаемую должность в целях личного обогащения.

Коррупция *кого-л.* или *чего-л.* (собирает). *сущ.*

Кредит — доверие, авторитет.

Кредит *кого/чего-л.* (напр., *приобрести кредит кого/чего-л.*).

Выражение «кредит доверия» является тавтологическим. В знач. «денежные суммы» — обычно *мн. ч.*: *кредиты на что-л.*

Криминогённый — порождающий преступность: *криминогенная ситуация; криминогенная обстановка.*

Л

Легитимный — соответствующий закону, действующему законодательству, юридически правомочный, узаконенный. Однокоренные образования: *легитимизм, легитимист, легитимность.*

Либерализация — процесс высвобождения цен: *либерализация цен.*

Лизинг — долгосрочная аренда оборудования, машин, сооружений производственного назначения.

Лицензиёр — юридическое лицо — собственник изобретения, выдавший лицензиату лицензию на право использования своего изобретения.

Лицензиат — юридическое лицо, приобретающее у собственника-изобретателя лицензию на право использования изобретения в определенных пределах.

Лицензия — 1. Специальное разрешение государственных органов на ввоз, вывоз или транзит определенного количества и вида товаров. 2. Право на использование изобретения или технической документации.

Лицензия какая-л., на что-л.

М

Маклер — посредник при заключении сделок на фондовых, товарных и валютных биржах. В последнее время все большую популярность приобретает слово *брокер* как синоним слова *маклер*.

Маргинал — находящийся на «обочине» общества; ограниченный в своих интересах; отдаленный от животрепещущих проблем современности. Слова того же корня: *маргинальный, маргинализм* и др.

Маркетинг (разг. маркётинг) — система мероприятий по изучению рынка и воздействию на потребительский спрос с целью расширения сбыта производимых товаров, осуществляемая компаниям.

Менеджер — наемный управляющий, обладающий профессиональными знаниями по организации и управлению производством.

Менеджеризм — теория управления производством.

Менеджмент — совокупность принципов, методов, средств и форм управления производством.

Менталитёт — склад ума, умонастроение, образ мыслей и поведения. Термин социологии и социальной психологии (напр.: *менталитет современного общества; славянский менталитет* и т.п.).

Монопо́лия — 1. Исключительное право на что-л. 2. Крупные объединения (концерны, синдикаты и др.).

Монополия чего-л., на что-л.

Муниципалитэ́т — выборный орган местного самоуправления.

Н

Нова́ция — обновление, изменение, новшество; прекращение обязательства по соглашению путем замены его новым.

Номенклату́ра — 1. Совокупность или перечень терминов определенной отрасли знаний. 2. Круг должностных лиц, утверждаемых вышестоящим органом.

Нонконформизм — неприятие господствующих в обществе взглядов, традиций, мнений. По смыслу противоположно *конформизму* (см.). Человека, исповедующего нонконформизм, называют *нонконформистом*.

Ноу-ха́у — совокупность знаний и опыта для разработки и реализации конкурентоспособной продукции, носящей конфиденциальный характер.

Нувори́ш — человек, разбогатевший на спекуляциях, богач-выскачка.

О

Обли́го — 1. Сумма общей задолженности по векселям. 2. Банковские книги, в которых учитывается задолженность отдельных лиц по учтенным в данном банке векселям или отражается вся задолженность клиента по операциям с банком.

Оброга́ция — внесение частных изменений в старый закон.

Обскуранти́зм — крайне враждебное отношение к просвещению и науке; мракобесие.

Обстру́кция — род протеста, метод борьбы, преимущественно парламентской, направленной на срыв заседания, собрания и т.п. путем создания шума, произнесения длинных, не относящихся к делу речей и т.п.

Онко́льный креди́т — вид краткосрочного коммерческого кредита, погашаемого заемщиком по первому требованию кредитора (ссуда до востребования).

Оппо́зиция — 1. Противодействие, сопротивление, противопоставление своих взглядов, своей политики какой-л. другой политике, другим взглядам. 2. Группа лиц, выступающая вразрез с мнением большинства или с господствующим мнением. — Быть в оппозиции кому/чему-л.

Ортодоксальный — неуклонно придерживающийся какого-л. направления, учения, мировоззрения; последовательный.

Остракизм — 1. В Древней Греции изгнание граждан путем голосования с помощью черепков, на которых писались имена изгоняемых. 2. Изгнание, гонение (перен.).

Оферэнт — лицо, выступающее с офертой.

Оферта — формальное предложение определенному лицу заключить сделку с указанием всех необходимых для ее заключения условий.

Официоз — печатный орган, который выражает точку зрения правительства, но не является его официальным органом.

Официозный — формально не связанный с правительством, но на деле проводящий его точку зрения.

П

Паблiсити — реклама; известность, популярность.

Паллиатив — мера, не обеспечивающая полного решения какой-л. задачи; полумера.

Панацея — средство, помогающее во всех случаях жизни (первоначально — универсальное лекарство от всех болезней, которое пытались изобрести алхимики). Употребляется как без зависимых слов (*найти панацею; это решение не панацея*), так и в оборотах «*панацея от всех бед*» и «*панацея от всех зол*». Нередко слово **панацея** используется иронически — по отношению к тому, в чем неправомерно видят универсальное средство, способное предотвратить неблагоприятные последствия или улучшить существующее положение дел.

Пансион — 1. Закрытое учебно-воспитательное заведение с полным содержанием воспитанников: *пансион благородных девиц*. 2. Гостиница с полным обслуживанием живущих в ней: *жить в пансионе* (сейчас в этом значении употребляется слово **пансионат**). 3. Полное содержание — отсюда выражения «*на полном пансионе*», «*жить (быть) на полном пансионе*», т.е. находиться на полном содержании, довольствии, обеспечении. Часто эти обороты используются с шутливой заменой. Ненормативна замена в данных выражениях слова **пансион** его паронимом **пенсион** («*на полном пенсионе*»), происходящая в результате влияния созвучного существительного **пенсия**.

Пансионёр — учащийся пансиона; житель пансиона (пансионата); тот, кто пользуется пансионом. Не смешивать со словом **пенсионер**.

Парафирование — предварительное подписание международного договора инициалами лиц, участвовавших в его разработке.

- Парафировать** — подписывать международный договор инициалами лиц, участвовавших в его разработке, в подтверждение предварительной договоренности, до официального подписания.
- Паритет** — принцип равного представительства сторон. Напр., *валютный паритет* (соотношение между валютами разных стран).
- Парламент** — высший представительный законодательный орган власти в ряде государств, созданный целиком или частично на выборах началах.
- Парламентаризм** — система государственной власти, при которой четко распределены функции законодательных и исполнительных органов при привилегированном положении парламента.
- Парламентарий** — член парламента. Не смешивать со словом *парламентер*.
- Парламентёр** — лицо, уполномоченное одной из воюющих сторон для ведения переговоров с другой.
- Партикуляризм** — политическая разобщенность, раздробленность, а также движение к обособлению, отделению каких-л. местностей, частей государств.
- Партикулярный** — 1. Частный, неофициальный (*устар.*). 2. Обособленный, местный (в противоположность общегосударственному).
- Пасквиль** — сочинение, содержащее резкие, грубые, издевательские нападки. Мн. число: *пасквили, -ей*. В выраж.: *злой пасквиль на кого/что-л.; шуточный пасквиль*.
- Патернализм** — 1. Учение об «отеческом» отношении предпринимателей к занятым у них рабочим и соответствующая ему политика проведения различного рода благотворительных мероприятий. 2. Политика оказания помощи экономически развитыми государствами развивающимся странам.
- Паупер** — нищий человек, лишенный средств к существованию.
- Пауперизация** — процесс массового обнищания трудящихся.
- Пацифизм** — антивоенное движение, участники которого осуждают всякие войны и требуют мира на земле.
- Педант** — человек, которому присущ *педантизм*.
- Педантизм** — излишний формализм, чрезмерная точность в исполнении каких-л. требований.
- Педантический** — свойственный педанту: *педантическая аккуратность*. Не смешивать со словом *педантичный*.
- Педантичный** — свойственный педанту, исполненный педантизма: *педантичное отношение, педантичный человек*.

Пенаты — обычно употребляется (нередко с шутливым оттенком) в выражении «*вернуться к своим (родным) пенатам*», что значит «вернуться домой, в родные места, на родину». Видоизменение этого оборота «вернуться в свои пенаты» ненормативно.

Пеня — штраф: *уплатить пеню; скопилось много пеней*.

Перлюстрация — тайное вскрытие государственными или иными органами, а также отдельными лицами пересылаемой по почте корреспонденции с целью цензуры или надзора.

Персо́на гра́та — лицо, кандидатура которого в качестве дипломатического представителя в каком-л. государстве принята правительством этого государства.

Персо́на нон гра́та — дипломатический представитель, не пользующийся доверием со стороны правительства того государства, куда он назначается, или потерявший такое доверие и подлежащий отзыву.

Петі́ция — коллективное прошение, подаваемое в письменном виде в органы государственной власти, как правило, в высшие.

Плебисци́т — всенародное голосование, референдум.

Плея́да — группа выдающихся деятелей на каком-л. поприще в одну эпоху: *плеяда русских писателей XIX века*. Не рекомендуется использовать это существительное по отношению к обычной группе людей: «плеяда народных депутатов района». Недопустимо употребление слова *плеяда* по отношению к лицам, чье поведение, образ жизни или идеология порицаются, а также по отношению к неодушевленным предметам: «плеяда фашиствующих политиканов», «плеяда новейших компьютеров» — в этих случаях возможно использование слов *группа, ряд, серия, совокупность* и т.п.

Плюрали́зм — множественность чего-л. (напр., *взглядов, мнений* и т.д.).

Плюрилатера́льный догово́р — договор, открытый для присоединения других государств.

Поле́мика — острый спор в печати, дискуссия на собрании и т.д. по какому-л. вопросу, в процессе обсуждения чего-л.

Полеми́ческий — 1. Закрывающий в себе полемику. 2. То же, что *полемичный*.

Полеми́чный — склонный к полемике, свойственный полемике.

Поли́тик — тот, кто занимается политикой; политический деятель.

Политика́н — беспринципный политик, неразборчивый в средствах для достижения своих, обычно корыстных, целей (напр., *известный политикан*).

- Политический** — 1. Основывающийся на политике, связанный с вопросами политики; государственный гражданско-правовой. 2. Относящийся к политике.
- Политичный** — 1. Дипломатичный, предусмотрительный человек (*устар.*). 2. Вежливый, обходительный (*простореч.*).
- Полицентризм** — наличие в система международных отношений нескольких центров (наиболее сильных государств или блоков), взаимоотношения которых определяют развитие мировой политики.
- Преамбула** — вводная часть законодательного акта или международного договора: *преамбула к конституции*. Не следует употреблять это слово расширительно по отношению к введению любого текста.
- Превалировать** — преобладать, иметь перевес, преимущество.
Превалировать над чем-то.
- Превентивный** — предупреждающий, предохранительный, опережающий действия противной стороны (напр., *превентивные действия фракции*).
- Прерогатива** — исключительное право органа, учреждения или лица в осуществлении чего-л. (напр., *законотворчество — прерогатива парламента*). Не смешивать со словом *приоритет*.
- Пресс-конференция** — встреча политических, общественных, научных и т.п. деятелей с представителями средств массовой информации для беседы по вопросам, представляющим большой общественный интерес. Не смешивать со словом *брифинг*.
- Пресс-релиз** — специальные бюллетени для работников органов массовой информации, содержащие материалы для срочной публикации.
- Преференциальный** — предпочтительный, преимущественный, льготный.
- Преференции** — преимущества, льготы (напр., торговые, предоставляемые по международным договорам в целях расширения торговли между странами).
- Прецедент** — 1. Факт, имевший место в прошлом и служащий примером или оправданием для последующих случаев такого рода (напр., *исторический прецедент*). 2. Юр. решение суда или другого государственного органа, принимаемое за образец при разрешении сходных вопросов (напр., *парламентский прецедент*).
- Прецизионный** — отличающийся высокой точностью, точным составом (напр., *прецизионные станки; прецизионные сплавы*).
- Приватный** — частный, неофициальный.
- Привилегированный** — 1. Пользующийся привилегиями. 2. Лучший, более выгодный по сравнению с другими.

Привилéгия — исключительное право, преимущество, особое благо, предоставленное кому-л. (напр., *привилегии парламентарата; документы о привилегиях*).

Приоритét — 1. Первенство по времени в открытии, изобретении и т.п.: *российский приоритет в географических открытиях на Севере*. 2. Преобладающее, первенствующее значение чего-л.: *приоритет закона перед другими нормативными актами*. Не смешивать со словами *прерогатива* и *преимущество* — ошибочны выражения: «издание законов — приоритет парламента» (надо: прерогатива); «при голосовании оппозиции удалось добиться приоритета над поддерживающими правительством фракциями» (надо: добиться преимущества).

Проблематический — возможный, но не доказанный, предположительный: *проблематическое суждение*.

Проблематичный — то же, что проблематический, маловероятный, сомнительный: *проблематичное решение*. Не смешивать со словом *проблемный*.

Проблёмный — содержащий проблему, предназначенный для ее исследования: *проблемный доклад, проблемная лаборатория*. Не смешивать со словами *проблематический, проблематичный*.

Продуцéнт — производитель; страна, производящая определенный товар.

Пролонгáция — продление срока действия договора, соглашения, займа и т.п.

Промульгáция — официальная публикация, обнародование какого-л. закона.

Пророгáция — отсрочка заседаний парламента по решению главы государства.

Проспéрити — процветание.

Протекционизм — 1. Экономическая политика государства, имеющая целью оградить национальное хозяйство от иностранной конкуренции путем введения высоких пошлин на ввозимые в страну товары, ограничения или полного запрещения ввоза определенные товары, а также с помощью ряда других мер. 2. Система протекций, покровительства при устройстве чьих-л. дел.

Протекционистский — относящийся к протекции, протекционизму.

Протекционный — покровительственный, оградительный.

Протéкция — покровительство, поддержка, оказываемые влиятельным лицом в устройстве чьих-л. дел (напр., в продвижении по службе).

Р

- Радика́л** — 1. Стронник радикализма, член радикальной партии. 2. Стронник крайних, решительных действий.
- Радикали́зм** — 1. Идеино-политическое течение в ряде стран, стронники которого настаивают на необходимости радикальных реформ в рамках существующего в этих странах строя. 2. Использование радикальных методов при решении каких-л. вопросов, решительный образ действия.
- Радика́льный** — 1. Коренной, решительный; придерживающийся крайних, решительных взглядов. 2. Относящийся к радикалу, состоящий из радикалов.
- Ратифика́ция** — 1. Утверждение высшим органом государственной власти международного договора; ратификация придает договору юридическую силу. 2. Особый порядок утверждения конституционных поправок в некоторых странах.
- Ратифици́ровать** — осуществлять ратификацию, утверждать (международный договор, поправку к конституции).
- Ра́унд** — относительно самостоятельный, обособленный этап, тур трудных и длительных переговоров. Не смешивать со словом *раут*.
- Ра́ут** — торжественный званый вечер, прием.
- Ревальва́ция** (валоризация, ревалоризация) — увеличение золотого содержания денежной единицы или повышение ее курса по отношению к валютам других стран, осуществляемое государством в официальном порядке (антоним — *девальва́ция*).
- Ревока́ция** — 1. Отмена ранее данного распоряжения, поручения. 2. Отозвание посла или уполномоченного в свою страну.
- Редемарка́ция** — восстановление, уточнение пограничных знаков на государственной границе.
- Резолюти́вный** — содержащий в себе выводы, резолюцию.
- Резюме́** ([мэ]) — краткое изложение сути написанного, сказанного или прочитанного; краткий вывод, заключительный итог речи, доклада и т.п.
- Реимпорт** — возврат из-за границы отечественных товаров (непроданных, забракованных и т.д.), не подвергшихся там переработке.
- Рейтинг** — показатель популярности какого-л. лица, а также фильма представления, периодического издания; степень такой популярности. Напр., *рейтинг газеты*.
- Рекоменда́тельный** — содержащий рекомендацию, являющийся рекомендацией: рекомендательная записка. Не смешивать со словом *рекомендованный*.

Рекомендо́ванный — представленный, одобренный к чему-л.; предложенный к использованию: *рекомендованный справочник*. Не смешивать со словом *рекомендательный*.

Реконвэ́рсия — перевод народного хозяйства страны после окончания войны на производство продукции мирного времени.

Рекредити́в — отзывная грамота правительства своему дипломатическому представителю.

Репрезентати́вный — представительный, характерный.

Репрезента́ция — представительство.

Реприватиза́ция — возвращение в частную собственность государственного имущества, ранее находившегося в частном владении и подвергшегося национализации (напр., *реприватизация земли*).

Референду́м — всенародное голосование по какому-л. важному вопросу жизни государства.

Реце́ссия — спад производства или замедление темпов его роста.

Реэкспорт — вывоз из страны товаров, ввезенных ранее из-за границы, без их переработки.

Рота́ция — периодическое обновление в кадровом составе какой-л. организации. Слова того же корня: *ротировать, ротированные* и т.п.

Рэ́кет — шантаж, вымогательство, осуществляемое путем запугивания, угроз и насилия членами организованных групп преступников.

Рэкетёр — лицо, занимающееся рэкетом.

С

Сабота́ж — 1. Намеренный срыв работы путем прямого отказа от нее или умышленно небрежного ее выполнения. 2. Скрытое противодействие осуществлению чего-л.

Сепарати́зм — стремление к отделению, обособлению.

Со́циум — единица социальной структуры общества, представляющая собой объединения людей в отдельные социальные группы по различным признакам (профессиональным, демографическим и т.д.).

Спи́кер — председатель палаты парламента в ряде стран.

Стагна́ция — застой в производстве, торговле и т.п.

Стагфля́ция — состояние экономики страны, характеризующееся застоем при развитии инфляционных тенденций.

Ста́тус — положение состояние (напр., *статус независимого государства; дипломатический статус*).

Стáтус-кво — положение, существующее или существовавшее в определенном момент (напр., *сохранить статус-кво*; *восстановить статус-кво*). Не смешивать со словом *статут*.

Статúт — свод правил, определяющих порядок применения или исполнения чего-л.; положение, определяющее организационные принципы и порядок деятельности какой-л. организации (напр., *статут ордена*; *статут ООН*).

Стратéгия — искусство руководства общественной, политической борьбой; общий план ведения этой борьбы.

Субвénция — один из видов государственного финансового пособия отдельным отраслям хозяйства или местным органам власти, предоставляемого на определенные цели (ср. *Дотация*).

Сувенир — подарок на память. Избыточны, ненормативны обороты «памятный сувенир» и «сувенир на память».

Суверенитét — полная независимость государства от других государств в его внутренних делах и внешних отношениях.

Суверенитет чей-л. и чего-л.: *суверенитет страны* (не «суверенитет над чем»).

Суверénный — обладающий суверенитетом.

Т

Табú (нескл.) — запрет, налагаемый на какое-л. действие, слово, предмет; что-л. запретное, запрещенное.

Тáктика — совокупность приемов и способов ведения общественной и политической борьбы; линия поведения, образ действия кого-л.

Тактíческий — прил. от сущ. *тактика* (напр., *решать тактические задачи*). Не смешивать со словом *тактичный*.

Тактíчный — обладающий тактом, т.е. умением вести себя деликатно по отношению к кому/чему-л. (напр., *тактичный человек*, *тактичная критика*). Не смешивать со словом *тактический*.

Тендénция ([тэ], [дэ]) — направление, в котором происходит развитие, движение, стремление.

Тенденция чего-л. (*тенденция роста*); к чему-л. (не «тенденция на что-л.»).

Тоталитарíзм — 1. Приверженность тоталитарному режиму. 2. Одна из форм авторитарного государства.

Тоталитарный — характеризующийся полным, тотальным контролем над всеми сферами жизни общества (напр., *тоталитарное государство*).

Тотáльный — всеохватывающий, полный, всеобщий (напр., *тотальная мобилизация*).

Тотём — животное, растение, предмет или явление природы, являющееся у некоторых племен объектом религиозного почитания и покровителем племени, семьи, рода. Напр., вера в магическую силу тотема.

Трайбализм (трибализм) — племенной или этнический сепаратизм в обществе, сохраняющем пережитки родоплеменного деления.

У

Унитаризм — форма государственного устройства, для которой характерны централизованное руководство административно-территориальными единицами и отсутствие самостоятельных государственных образований. *Ср. Федерализм.*

Унитаризация — стремление к объединению чего-л. в одно целое.

Унитарный — единый, объединенный (напр., *унитарная республика*).

Ф

Факсмиле (нескл.) — точное воспроизведение рукописи, документа, подписи и т.д. при помощи гравирования, фотографии; *факсимильный*.

Федерализм — система государственного устройства на федеративных началах; организационная структура чего-л., основанная на принципе федерации.

Федеральный — 1. То же, что федеративный. 2. Общегосударственный (напр., *федеральное правительство*).

Федеративный — относящийся к федерации; представляющий федерацию (напр., *федеративное государство*).

Федерация — 1. Союзное государство, состоящее из государственных образований (республик, штатов и т.д.), обладающих определенной юридической и политической самостоятельностью. 2. Международная или национальная общественная организация (напр., *шахматная федерация*).

Фетиш — 1. Объект религиозного поклонения. 2. То, чему слепо верят, поклоняются.

Филистер — самодовольный, ограниченный человек с мещанским кругозором и ханжеским поведением; обыватель.

Фортель — ловкая проделка, неожиданная выходка (*разг.*). Напр., *выкидывать фортели*.

Форум — широкое, представительное собрание, съезд. В современном русском языке является штампом — псевдомногозначительным названием разного рода собраний (напр., *наш съезд — настоящий форум*). Ошибкой является использование слова *форум* по отноше-

нию к совещанию, собранию, имеющему местное значение, являющемуся рядовой деловой встречей представителей той или иной отрасли хозяйства или отдельного производственного коллектива (напр., «форум модельеров», «форум животноводов»).

Функцио́нер — человек, выполняющий определенную работу; работник партийного или профсоюзного аппарата.

Э

Эва́льва́ция — оценка, исчисление.

Эколо́гия — наука об отношениях растительных и животных организмов и образуемых ими сообществ между собой и окружающей средой. Экология чего-л. (напр., *экология воздушной среды*). Неправильны образования «экологичный агрегат», «экологичность установки».

Эконо́мика — 1. Совокупность производственных отношений определенной общественно-экономической формации (напр., *экономика капитализма*). 2. Хозяйственная жизнь, состояние хозяйства (напр., *мировая экономика*).

Экономический — 1. Составляющий, образующий экономику (в 1-м знач.) (напр., *экономический бизнес*). 2. Определяемый состоянием, развитием экономики (во 2-м знач.); хозяйственный (напр., *экономическая политика*).

Экономичный — способствующий экономии, выгодный в хозяйственном отношении (напр., *экономичный двигатель*). Синоним к слову *экономный* в одном из его значений, однако именно определение *экономичный* обычно используется в тех случаях, когда речь идет об экономически выгодных устройствах или дающих экономии производственных процессах (напр., *экономичный автомобиль; экономичная технология*).

Экономный — 1. То же, что *экономичный* (напр., *экономный образ жизни*). 2. Бережливо расходующий что-л., соблюдающий экономию (напр., *экономный хозяин; экономное расходование топлива*). 3. Точно рассчитанный; умеренный, сдержанный в проявлении чего-л. (напр., *экономные движения; быть экономным в словах и поступках*). Не смешивать со словом *экономичный*.

Эксклюзи́вный — обладающий исключительным правом на что-л. повсеместно либо на территории строго определенного, оговоренного региона (напр., *эксклюзивный материал; эксклюзивное интервью*).

Экспансионизм — стремление к экспансии, проведение политики экспансии.

Экспа́нсия — 1. Агрессивная политика распространения своего политического и экономического влияния на другие страны, а также

- расширение границ государства путем завоеваний. 2. Расширение, распространение чего-либо за первоначальные пределы.
- Экспансивный** — бурно проявляющий свои чувства; отличающийся несдержанностью, порывистостью (напр., *экспансивный человек*).
- Экспансионистский** — свойственный экспансионизму; проникнутый экспансионизмом (напр., *экспансионистская политика*). Не смешивать со словом *экспансивный*.
- Экстерриториальность** — особые преимущества, взаимно предоставляемые государствам иностранным дипломатическим представителям.
- Экуменизм, экуменическое движение** — движение за объединение всех христианских церквей, ставящее своей целью выработку общехристианской социальной программы, пригодной для верующих всех стран вне зависимости от социального строя.
- Эмигрант** — человек, по тем или иным причинам переселившийся из своей страны в другую (напр., *политический эмигрант*). Не смешивать со словом *иммигрант*.
- Эмиссия** — выпуск в обращение денег и ценных бумаг (напр., *эмиссия займа*).
- Эмитент** — государство, банк или учреждение, производящее эмиссию.
- Эмитировать** — выпускать в обращение деньги и ценные бумаги (акции, облигации); производить эмиссию.
- Эпати́ровать** — поражать, удивлять неординарными и даже скандальными выходками.
- Эффективный** — действенный, приводящий к нужному результату (напр., *эффективная работа парламента*). Не смешивать со словом *эффектный*.
- Эффéктный** — производящий сильное впечатление, рассчитанный на эффект (напр., *эффéктное выступление*). Не смешивать со словом *эффéктивный*. Созвучность этих прилагательных создает возможность их паронимического обыгрывания в речи: *Администрация стремится принимать если не эффéктивные, то хотя бы эффéктные решения*.

Ю

- Юрисд́кция** — круг полномочий государственного органа (судебного или административного) по правовой оценке конкретных фактов, в том числе по разрешению споров и применению предусмотренных законом санкций.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Адаир Д. Эффективная коммуникация. — М.: Эксмо, 2003.
2. Баркер А. Как улучшить навыки общения. — СПб. Издательский Дом «Нева», 2003.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. — СПб.: Лениздат, 1992.
4. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации. — СПб.: Питер, 2000.
5. Бредемайер К. Черная риторика. Власть и магия слова. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.
6. Бриттни Л. E-mail и деловая переписка. — М.: АСТ—Астрель, 2004.
7. Васильева А.Н. Основы культуры речи. — М., 1990. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика. — Ростов н/Д: Феникс, 2001.
8. Веселов П.В. Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки. — М.: ИВЦ «Маркетинг», 1993.
9. Войскунский А.Е. Я говорю, мы говорим... — М., 1990.
10. Гиблин Л. Как обрести уверенность и силу в отношениях с людьми. — Минск, 2003.
11. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: Учебник для вузов / Под ред. Гойхмана О.Я. — М.: ИНФРА-М, 2001.
12. Гойхман О.Я. Научно-практические проблемы обучения речевой коммуникации студентов-нефилологов сервисных специальностей. — М.: Вся полиграфия, 2000.
13. Дейк Ван Т.А. Язык. Познание. Коммуникация. — М., 1989.
14. Кашницкий С. Руководство по практической соционике. — М.: ПРИОР, 1998.
15. Кава Р. Как работать с трудными людьми. — М.: АСТ—Астрель, 2005.
16. Ключев Е.В. Речевая коммуникация. — М.: ПРИОР, 1998.
17. Кокарн П. Продажи по телефону при помощи исходящих звонков. — М.: NIPPO, 2004.
18. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. — М.: Флинта; Наука, 1997.
19. Лаундес Л. Как говорить с кем угодно и о чем угодно. — М.: Добрая книга, 2002.
20. Леонтьев А.А. Язык, речь, речевая деятельность. — М., 1969.
21. Нахимова Е.А., Чудинов А.П. Речевая коммуникация: Практикум. — Екатеринбург, Урал. гос. пед. ун-т, 2003.
22. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. — СПб.: Знание, 2004.
23. Русский язык и культура речи: Учебник / Под ред. проф. Гойхмана О.Я. — М.: ИНФРА-М, 2005.

24. Стернин И.А. Введение в речевое воздействие. — Воронеж, 2001.
25. Формановская Н.И. Культура общения и речевой этикет. — М.: ИКАР, 2002.
26. Шейнов В.П. Искусство убеждать. — М.: ПРИОР, 2000.
27. Щерба Л.В. Избранные работы по русскому языку. — М., 1990.
28. Эрнст О. Слово предоставлено вам. — М.: Экономика, 1988.
29. Ягер Д. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. — М., 1994.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Раздел 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ТЕОРИИ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ	6
ГЛАВА 1.1. РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ	6
ГЛАВА 1.2. РАЗНОВИДНОСТИ НАЦИОНАЛЬНОГО ЯЗЫКА И ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ СТИЛИ РЕЧИ.....	17
ГЛАВА 1.3. РЕЧЕВАЯ НОРМА И КУЛЬТУРА РЕЧИ.....	34
Раздел 2. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ РЕЧЕВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	41
ГЛАВА 2.1. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ ЧТЕНИЯ.....	41
ГЛАВА 2.2 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ СЛУШАНИЯ	76
ГЛАВА 2.3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ.....	103
2.3.1. Технология продуцирования письменной речи	103
2.3.2. Особенности составления официально-деловых текстов.....	109
ГЛАВА 2.4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ УСТНОЙ РЕЧИ.....	128
2.4.1. Монолог.....	128
2.4.2. Диалог	139
2.4.3. Техника речи	158

Раздел 3.	
ЭТИКА, СОЦИОЛОГИЯ И ПСИХОЛОГИЯ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ.....	189
ГЛАВА 3.1. ЭТИКА РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ	189
3.1.1. Этика и речь.....	189
3.1.2. Этика и сфера общения.....	195
3.1.3. Этика и виды речевой деятельности.....	197
ГЛАВА 3.2. РЕЧЕВЫЕ ТАКТИКИ В РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ	200
ГЛАВА 3.3. ПСИХОЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ.....	213
3.3.1. Основные типы коммуникабельности людей.....	213
3.3.2. Эго-состояния и речевое общение	216
3.3.3. Невербальные средства общения	222
Раздел 4.	
ОБУЧЕНИЕ ОСНОВАМ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДЕЛОВЫХ ИГР	231
ГЛАВА 4.1.	
МЕТОДИЧЕСКИЕ ПРИЕМЫ ИГРОВОГО ОБУЧЕНИЯ ОБЩЕНИЮ	231
ГЛАВА 4.2.	
ЛИНГВИСТИЧЕСКАЯ ДЕЛОВАЯ ИГРА «ПЕРЕГОВОРЫ»	240
КРАТКИЙ СЛОВАРЬ ИНОСТРАННЫХ СЛОВ	
(с толкованиями и примерами употребления).....	248
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	269