

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА И ПРОДОВОЛЬСТВИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра белорусского и русского языков

Н. Г. Слыхалова

РИТОРИКА

Пособие для студентов вузов

Минск

2007

УДК 808.5(07)
ББК 83.7я7
С 49

Рекомендовано к изданию научно-методическим советом
факультета предпринимательства и управления БГАТУ

Рецензенты:

Игорь Васильевич Котляров, доктор социологических наук, профессор, заместитель председателя
Постоянной комиссии по образованию, культуре, науке и научно-техническому прогрессу Палаты
представителей Национального собрания Республики Беларусь

Елена Петровна Занкович, кандидат филологических наук, доцент, заведующий кафедрой бело-
русского и русского языков БГАТУ

Слыхалова, Наталья Геннадьевна

С 49

Риторика: Пособие для студентов вузов / Наталья Геннадьевна Слыхалова; Белорусский госу-
дарственный аграрный технический университет. Мн.: БГАТУ, 2007. – 157 с.

ISBN

УДК 808.5(07)
ББК 83.7я7

ISBN

© Н. Г. Слыхалова, 2007
© БГАТУ, 2007

ВВЕДЕНИЕ

На протяжении многих веков риторика была одной из классических гуманитарных дисциплин. Она рекомендовала правила искусной, целесообразной и убедительной речи.

Все человеческое бытие пронизано словом, без которого невозможно и само существование человека. Язык оформляет человеческую мысль и является действенной силой культуры. Овладевая речью, индивид приобретает обобщенный в языке исторический опыт своего народа и всего человечества, обогащая его своим собственным пониманием. Слово материализует мыслительную и психическую способности личности; духовное начало человеческой жизни предстает в искусстве словесного взаимодействия во всей полноте и целостности. Риторика дает возможность экспериментировать, создавая максимально эффективные модели речевого поведения.

Предмет риторики сложен и неоднозначен. Риторика исследует многовековую культуру действенного слова, которая является частью нас самих. Риторика представляет значительный интерес как искусство речи и теория этого искусства, как научная дисциплина, основанная на богатой культурной традиции, целостная программа преобразования идеи в слово, общая теория речевой деятельности. Даже беглый взгляд на историю риторики дает возможность увидеть ее разнообразные связи с философией, эстетикой, логикой, этикой, психологией, социологией, лингвистикой, семиотикой и т. д.

При попытке установить предмет риторики следует считаться с тем фактом, что за две с половиной тысячи лет ее существования в качестве определения использовались сотни формулировок. В Древней Греции риторика – это искусство убеждения (центральное понятие у Платона, Аристотеля). Второе направление связано в большей мере с римской традицией понимания риторики как искусства говорить красиво. С этого времени в риторике усиливается интерес к литературно-языковому ком-

поненту. Для средневековья и начального периода Возрождения риторика является «искусством украшения».

Каждое из перечисленных выше направлений, определяющих риторику, не может быть строго приписано определенному периоду ее развития, они полноправно сосуществуют и отражают объект с разных сторон. И если речь, речевое поведение, речевые взаимоотношения всегда находились в центре внимания риторики, то именно убедительность как главное качество, составляющее область исключительно этого феномена, позволяет любое явление культуры рассматривать под риторическим углом зрения.

Риторика не принадлежит каким-то эпохам или концепциям, а представляет универсальное явление культуры. Сегодня риторика как теория и практика речевой деятельности, будучи востребованной и возвращенной в образовательную систему, прежде всего нацелена на ценностно-ориентированное отношение к слову.

Задача формирования риторических навыков и умений стала особенно актуальной в последние десятилетия. Современному специалисту важно уметь строить устное высказывание, понимать и адекватно реагировать на чужую речь, убедительно отстаивать собственную позицию, соблюдая речевые и этико-психологические правила поведения. Речь, умение общаться, этикет выступают главными «орудиями» создания имиджа, то есть самопрезентации, конструирования своего образа для других.

Цель курса «Риторика» – подготовить выпускников вуза к успешному общению в сферах производства при проведении бесед, переговоров, совещаний, сформировать речевые навыки устного делового контакта, помочь овладеть психологической культурой и этикой служебного взаимодействия. Ее решение ведет к повышению общей культуры будущего специалиста, уровня его гуманитарной образованности.

Основными задачами дисциплины являются:

– обеспечение рациональной и эффективной технологией подготовки и прознесения публичных речей;

- усвоение практических приемов убеждения;
- обучение квалифицированному ведению деловых бесед, переговоров;
- формирование навыков профессионального отстаивания взглядов в спорах, дискуссиях;
- повышение речевой культуры обучающихся.

Учебное пособие содержит необходимую теоретическую информацию, обеспечивая базу для формирования соответствующих риторических умений и навыков, а также включает практические рекомендации по их овладению, то есть представляет собой коммуникативно ориентированный материал для обучения эффективной деловой коммуникации.

ПРЕДМЕТ И ИСТОРИЯ РИТОРИКИ

Цицерон

Риторика (от греч. *rhetorike*) – наука об ораторском искусстве, теория и искусство красноречия. Риторика разработана в античности (Аристотель, Цицерон, Квинтилиан), развивалась в средние века и в Новое время. В XIX веке учение о словесном выражении вошло в поэтику и стало частью теории литературы. В середине XX века возрождается широкое (общелитературное, лингвистическое и даже философское) значение термина: риторика – наука об условиях и формах эффективной речевой коммуникации.

Исторические памятники содержат сведения о высоком уровне ораторского искусства во многих странах древнего мира – Египте, Сирии, Вавилоне, Индии, Китае. Свое начало европейская риторика получает в Греции.

Серьезный толчок развитию ораторского искусства в Древней Греции дали законы Солона, принятые в афинском полисе в начале VI в. до н. э., согласно которым каждый афинянин должен был лично защищать свои интересы в суде. В то же время появились и люди, которые составляли речи по заказу – их называли логографами, а также учителя красноречия – софисты.

По словам Диогена Лаэртского, Аристотель приписывал изобретение риторики пифагорейцу Эмпедоклу, сочинение которого неизвестно даже по имени. Из слов самого Аристотеля и из других источников известно, что первый трактат по риторике принадлежал ученику Эмпедокла Кораксу, политическому оратору и адвокату. Ему принадлежит следующее определение: «красноречие есть работница убеждения»; он первый делает попытку установить деление ораторской речи на части; определяет, что главная цель оратора – не раскрытие истины, а убедительность при помощи вероятного, для чего чрезвычайно полезны всякие софизмы. Ученик Коракса Тизий развивал ту же систему софистических доказательств и главным средством преподавания риторики считал заучивание образцовых речей судебных ораторов. Из его школы вышел Горгий (ок. 483–ок. 375 гг. до н. э.), который, по словам Платона, «открыл, что вероятное важнее истинного, и умел

в своих речах малое представить великим, а великое малым, выдать старое за новое и новое признать старым, об одном и том же предмете высказывать противоречивые мнения». Метод преподавания у Горгия тоже состоял в изучении образцов: каждый его ученик должен был знать отрывки из произведений лучших ораторов, чтобы уметь дать ответ на чаще всего выставляемые возражения. Горгию принадлежал любопытный трактат «о приличном случае», где говорилось о зависимости речи от предмета, субъективных свойств оратора и аудитории и давалось наставление, как при помощи насмешки уничтожать серьезные доводы и, наоборот, на насмешку отвечать с достоинством. Красивое говорение Горгий противопоставлял утверждению истины. Из школы Горгия вышли многие знаменитые риторы. Направление этой школы можно назвать практическим, она подготовила богатый психологический материал для выработки общих теоретических положений об ораторском искусстве.

Отношение к софистам было неоднозначным. Вначале слово «софист» обозначало талантливого человека, способного проявить себя в чем-либо. Софисты учили правилам логического мышления, приемам доказательства и опровержения. Однако очень скоро главным в ораторском искусстве для них стали подбор и применение различного рода уловок для победы над противником. С одной стороны, софисты помогали овладеть искусством мышления, обучали умению говорить, убеждать, спорить, с другой стороны, беспринципность софистов, желание победить в споре любой ценой вызывали недоверие и даже враждебность к ним. «...О чем бы ни шла речь, – говорит о софистах Платон, – об истинном или ложном, они опровергали все совершенно одинаково»:

– Скажи, – обращается софист к молодому любителю споров, – может одна и та же вещь иметь какое-то свойство и не иметь его?

– Очевидно, нет.

– Посмотрим. Мед сладкий?

– Да.

– И желтый тоже?

– Да, мед сладкий и желтый. Но что из этого?

– Значит, мед сладкий и желтый одновременно. Но желтый – это сладкий или нет?

– Конечно, нет. Желтый – это желтый, а не сладкий.

– Значит, желтый – это не сладкий?

– Конечно.

– О меде ты сказал, что он сладкий и желтый, а потом согласился, что желтый значит не сладкий, и потому как бы сказал, что мед является сладким и не сладким одновременно. А ведь вначале ты твердо говорил, что ни одна вещь не может и обладать и не обладать каким-то свойством.

В обычном и распространенном понимании софизм – это умышленный обман, основанный на нарушении правил языка или логики. Софизмы существовали задолго до философов-софистов, а наиболее известные и интересные были сформулированы позднее в сложившихся под влиянием Сократа философских школах. Термин «софизм» впервые ввел Аристотель, охарактеризовавший софистику как мнимую, а не действительную мудрость. К софизмам им были отнесены и апории Зенона, направленные против движения и множественности вещей, и рассуждения собственно софистов, и софизмы, которые открывались в других философских школах. Это говорит о том, что софизмы не были изобретением одних софистов, а являлись скорее чем-то обычным для многих школ античной философии. Характерно, что для широкой публики софистами были также Сократ, Платон и сам Аристотель. Неслучайно Аристофан в комедии «Облака» представил Сократа типичным софистом.

Софисты придавали исключительное значение человеческому слову и первыми не только подчеркнули, но и показали на деле его силу. «Слово, – говорил софист Горгий, – есть великий властелин, который, обладая весьма малым и совершенно незаметным телом, совершает чудеснейшие дела. Ибо оно может и страх изгнать, и печаль уничтожить, и радость вселить, и сострадание пробудить... То же самое значение имеет сила слова в отноше-

нии к настроению души, какую сила лекарства относительно природы тел. Ибо подобно тому, как из лекарств одни изгоняют из тела одни соки, другие иные, и одни из них устраняют болезнь, а другие прекращают жизнь, точно так же и из речей одни печалят, другие радуют, третьи устрашают, четвертые ободряют, некоторые же отравляют и околдовывают душу, склоняя ее к чему-нибудь дурному».

Важным является типичное для софистов подчеркнуто формальное отношение к языку. Отрывая мысль от ее объекта, они отодвигают в сторону вопрос о соответствии ее этому объекту и замыкают мысль только на слове.

Софистам противостоял известный древнегреческий философ Сократ (ок. 470–399 гг. до н. э.), в совершенстве владевший диалектическим методом ведения диалога. Будучи одним из родоначальников диалектики, он разработал метод поиска истины путем постановки наводящих вопросов. Для Сократа диалектика – это искусство вести беседу, рассуждение с целью нахождения истины. Иным был софистический метод обсуждения вопросов – одержать победу во что бы то ни стало, независимо от того, истинно или ложно отстаиваемое ими утверждение.

Ученик Сократа Платон (ок. 428–ок. 348 гг. до н. э.) в своих сочинениях закрепил понимание риторики как средства убеждения. Он подчеркивал различное значение речей ритора (оратора) и философа. Ритор желает не убедиться сам, а переубедить другого, философ хочет в первую очередь убедиться сам, то есть постичь истину, а его речь – рассуждение вслух с целью отыскания истины.

Самый знаменитый древнегреческий оратор – Демосфен (384–322 гг. до н. э.). Демосфен родился в семье зажиточного афинянина, хозяина ремесленных мастерских. Он рано потерял отца и лишился почти всего наследства из-за недобросовестности своих опекунов. Главным его учителем в красноречии был Исей, по некоторым известиям, Демосфен был также ревностным учеником Платона. С юных лет Демосфен, мечтая о славе оратора, взял себе за образец Перикла и прилежно изучал Фукидида, переписав его восемь раз. Афиняне были очень требовательны: от оратора требовались не только внут-

ренное содержание, но известная мимика, разные приемы рук, пальцев, положение тела во время речи. Между тем Демосфен был косноязычен, имел слабый голос, короткое дыхание, привычку подергивать плечом. Лишь настойчивостью и энергией он победил все эти недостатки. Демосфен учился ясно произносить слова, набирая в рот камешки, произносил речи на берегу моря, при шуме волн, заменявших в данном случае шум толпы; упражнялся в мимике перед зеркалом, причем спускавшийся с потолка меч колол его всякий раз, когда он приподнимал плечо. Изучая образцы красноречия, Демосфен по неделям не выходил из комнаты, обрив себе половину головы.

Его первые попытки говорить публично не имели успеха, но Демосфен продолжал работать над собой. В первый раз он обратил на себя серьезное внимание в процессе против своих опекунов. Демосфен предъявил иск расхитителям своих денег и имущества. Он сам выступил с речами на процессе и выиграл дело в суде, хотя и не добился материальной компенсации.

Занявшись адвокатской практикой, он сумел поправить свои финансовые дела. Со временем работа профессионального судебного оратора и сочинителя речей для истцов или ответчиков перестала удовлетворять его. К середине 350-х гг. он начинает участвовать в политической борьбе, реализуя здесь свои ораторские способности.

Политическая деятельность Демосфена началась с усилением Филиппа Македонского. Предвидя гибель афинской свободы, Демосфен выступил с речами, направленными против Филиппа II, назвав их «филиппиками» – впоследствии так иносказательно стали называть все гневные обличительные речи. Речи Демосфена производили огромное впечатление на слушателей. Даже Филипп II, получив текст одной из речей, сказал, что если бы слышал ее, то голосовал бы за войну против себя. Результатом убедительных выступлений Демосфена стало создание антимакедонской коалиции греческих полисов.

Филипп подкупами и другими средствами приобрел сильных друзей в Афинах, во главе которых стоял Эсхин – опасный враг Демосфена. Борьба между Эсхином и Демосфеном продолжалась много лет и окончилась пол-

ным торжеством Демосфена после его речи «О венке». Это последнее состязание привлекло тысячи слушателей со всей Греции, и сам Эсхин признал совершенство красноречия своего знаменитого противника.

Битва при Херонее в 338 г. положила конец свободе и независимости Греции. Ни смерть Филиппа, ни смерть Александра Македонского не дали Афинам желанной свободы. Антипатр, победитель восставших городов, осадил Афины, и Демосфен бежал в Калабрию. Не желая отдаться живым в руки врагов, он принял яд в храме Посейдона.

Уже в древности Демосфен имел многих комментаторов. Сохранилась 61 речь из 65, но принадлежность некоторых из них Демосфену сомнительна. В речах «О венке» и «О мире» он развил ряд принципиально важных положений о сущности красноречия. Речи Демосфена называют «зеркалом характера». Он не был ритором, не любил придуманных украшений, а действовал на слушателей силой убеждения, логикой, строгим развитием мысли, кстати употребляя доводы и примеры. Язык его величествен, но прост, серьезен и приятен, сжат, но вместе с тем удивительно плавлен. Он достигал успеха не стремлением к эффектам, но нравственной силой, благородством мысли и любовью к родине.

Крупнейшим теоретиком античной риторики является великий философ и ученый-энциклопедист Аристотель (384–322 гг. до н. э.). Ученик Академии Платона, за 20 лет научных поисков Аристотель приобрел высочайший авторитет и по приглашению царя Македонии Филиппа II стал учителем его сына – будущего царя Александра Македонского. В 334 году Аристотель вернулся в Афины и основал там свою школу. Утро он посвящал строго научным занятиям в тесном кружке ближайших учеников, а после обеда читал общедоступные лекции для всех, кто желал его слушать. По причине прежних отношений с Александром и македонских симпатий, он был обвинен в безбожии. Понимая, что его судьба решена уже заранее, 62-летний Аристотель покинул Афины, чтобы, как он говорил, явно намекая на смерть Сократа, избавить афинян от нового преступления против философии. Он пересе-

лился в Халкис на Эвбее, куда за ним последовала толпа учеников, и через несколько месяцев умер.

При жизни Аристотель не был любим. Его наружность не отличалась привлекательностью. Он был малого роста, сухощав, близорук и картав, на губах его играла язвительная улыбка. Противники боялись его речи, логичной, остроумной, саркастической. Если мы обратимся к сочинениям Аристотеля, то увидим человека с глубокой, искренней любовью к правде, ясным пониманием действительности со всеми ее реальными отношениями, изумительным даром систематизации и плодотворного распределения материала.

В 335 г. до н. э. Аристотелем написано сочинение «Риторика», состоящее из трех книг, в которых были изложены основы ораторского искусства. Это единственное древнегреческое сочинение по риторике, дошедшее до нас целиком. Глубокие мысли о специфике ораторской речи мы также находим в некоторых главах «Поэтики». Положения, сформулированные Аристотелем, не потеряли своего значения, от них тянутся нити ко всем направлениям риторики.

Аристотель значительно расширил область риторики. Так как дар речи, – говорит он, – имеет характер всеобщности и находит применение при самых разнообразных случаях и так как действие при всякого рода разъяснениях и убеждениях, приводимых для одного лица или для целых собраний (с которыми имеет дело оратор), по существу одинаково, то риторика так же мало, как и диалектика, имеет дело с какой-нибудь одной определенной областью: она обнимает все сферы человеческой жизни. Риторикой, понимаемую в таком смысле, пользуются все на каждом шагу; она одинаково необходима как в делах, касающихся житейских нужд отдельного человека, так и в делах государственной важности: раз человек начинает склоняться к чему-нибудь другого человека или отговаривать его, он прибегает к помощи риторики, сознательно или бессознательно.

Аристотель определял риторику как способность находить возможные способы убеждения относительно каждого данного предмета. Отсюда ясна и цель, которую преследовал Аристотель в своем трактате: он хотел на основа-

нии наблюдения дать общие формы ораторского искусства, указать, чем должен руководиться оратор или вообще всякий, желающий убедить кого-либо в чем-либо. Сообразно с этим, он разделил свой трактат на три части.

Первая часть трактата посвящена анализу тех принципов, на основании которых оратор (то есть всякий говорящий о чем-нибудь) может побуждать к чему-нибудь своих слушателей или отклонять их от чего-нибудь, может хвалить или порицать. По этим признакам Аристотель выделил речи совещательные, судебные и эпидейктические. При этом совещательная речь обращена в будущее, выступает в форме совета и ставит целью склонить к совершению определенного действия; судебная речь обращена в прошлое и ставит целью убедить в виновности или невинности подсудимого; эпидейктическая речь обращена к настоящему и ставит целью хвалить или порицать человека.

Вторая часть говорит о тех личных свойствах и особенностях оратора, с помощью которых он может внушить доверие своим слушателям и таким образом достигнуть своей цели, то есть уговорить или отговорить их.

Третья часть касается специальной, технической стороны риторики: Аристотель говорит здесь о тех способах выражения, которыми должно пользоваться в речи, и о построении речи.

Благодаря множеству тонких психологических замечаний по вопросу о взаимодействии оратора и аудитории (о значении юмора, пафоса, о влиянии на молодых людей и на стариков), прекрасному анализу силы доказательств, употребляемых в речи, труд Аристотеля оказал сильнейшее влияние на все последующее развитие европейской риторики.

После Аристотеля риторика в Древней Греции развивается в двух направлениях: аттическом, заботившемся преимущественно о точности выражения, и азиатском, ставившем задачей занимательность изложения и выработавшем особый высокий стиль, основанный на контрастах, изобилующий сравнениями и метафорами. Приняв многие положения Аристотеля, как догматические истины, риторика сильно уклонилась от его метода исследования, возвра-

тившись на путь практических наставлений, по которому шли софисты. В Риме первым последователем азиатского направления был Гортензий, наиболее изящным представителем аттического направления можно считать Цезаря. Уже в это время можно видеть в трудах некоторых риторов зарождение теории трех стилей – высокого, среднего и низкого, развитой в средние века и эпоху Возрождения.

Как и в Древней Греции, оратор в Древнем Риме нередко являлся политическим деятелем. Таковым был Марк Туллий Цицерон (106–43 гг. до н. э.). Отец Цицерона принадлежал к всадническому сословию; вместе с детьми он переселился в Рим, где Цицерон под наблюдением оратора Красса получил греческое образование. Первую судебную речь «В защиту Росция» он произнес в 81 г. в деле против Хрисогона – любимого вольноотпущенника диктатора Суллы. В период разгула казней Суллы это был рискованный шаг со стороны Цицерона. Тем не менее он выиграл процесс, но, спасаясь от гнева Суллы, удалился в Афины. Вернувшись после смерти Суллы в Рим, Цицерон в 76 г. получает должность квестора. Снабжая Рим дешевым сицилийским хлебом, он своей умеренностью и честностью добился любви сицилийцев. В 70 году Цицерон произносит знаменитую «Речь против Вереса», обвинив наместника Сицилии во взяточничестве, вымогательствах и прямом грабеже сицилийцев. Эта речь принесла Цицерону громкую славу.

В 63 году Цицерон был избран консулом. В этот период были произнесены многие судебные речи. Цицерон никогда не брал денег за свои выступления, весьма неохотно брался за обвинительные речи (подавляющая часть его речей – речи защиты). Консульство 63 года стало апогеем политического успеха Цицерона. Ему удалось раскрыть заговор Катилины, стремившегося захватить в Риме власть, устроив поджоги и расправу над политическими противниками. Убить Цицерона заговорщикам не удалось, сам же консул в нескольких сенатских речах против Катилины, ставших хрестоматийными примерами политического ораторского искусства, добился осуждения и казни заговорщиков. Раскрытие заговора принесло Цицерону громкую славу,

даже неподкупный Катон назвал его «отцом отечества». Однако чрезмерное тщеславие Цицерона, вынуждавшее его во всех своих речах превозносить самого себя, вызывало у многих недовольство. Этим недовольством воспользовались политические противники Цицерона. В апреле 58 года ставленник Цезаря плебейский трибун Клодий добился принятия направленного против Цицерона закона, который осуждал всякого магистрата, казнившего римского гражданина без суда, на изгнание. Не дожидаясь обвинения, Цицерон удалился в добровольное изгнание. Имущество его было конфисковано. Уже в сентябре 57 года Цицерон был возвращен из изгнания, однако силы его были надломлены. В 51 году он был назначен наместником Киликии, где, одержав победу над разбойничьими племенами Амана, получил от войска почетный титул «императора». Во время гражданской войны он присоединяется к Помпею и, получив прощение Цезаря, возвращается на родину. В этот период Цицерон удаляется от общественных дел и, занимаясь философией, пишет многочисленные трактаты.

Убийство Цезаря 15 марта 44 г. пробуждает в Цицероне надежды на возрождение республики, и он возвращается в Рим к активной политической деятельности. Приняв сторону Октавиана, он с сентября 44 г. по апрель 43 г. произносит в сенате и народном собрании свои знаменитые «филиппики» – обвинительные речи против Антония. Однако Октавиан предает своего сторонника. Цицерон попадает в проскрипционные списки. При попытке к бегству в начале декабря он был убит. Его голова и правая рука были доставлены обрадованному Антонию, который поместил их на ораторской трибуне римского форума.

Из сочинений сохранились 58 судебных и политических речей, 19 трактатов по риторике, политике и более 800 писем. Цицерон был признан непрекаемым авторитетом в теории красноречия, а его речи – классическим образцом ораторского искусства.

Самый ранний трактат «Риторика» был написан Цицероном еще в юношестве. Свои взгляды на теорию красноречия он изложил в трудах

«Брут», «О знаменитых ораторах», «О наилучшем роде ораторов», «Оратор», «Об ораторе».

По Цицерону, красноречие заключается в словах и в мыслях. Умение пользоваться словами и большой словарный запас образуют, по его мнению, почву и фундамент красноречия. Здесь необходимо следовать четырем принципам: говорить правильно, ясно, красиво и соответственно содержанию.

Цицерон рекомендовал избегать избитых и приевшихся слов, а пользоваться избранными и яркими; выбирать слова, приемлемые для современного живого языка; при выборе метафоры учитывать, чтобы ее яркость была уместна в речи, умеренно украшала речь, но не разукрашивала ее. Среди выражений не должно быть неизящных или неподходящих, небрежных, грубых или малопонятных. И в содержании речи не должно быть бессмысленного или неуместного, неостроумного или нелепого.

Цицерон ставил перед оратором три основные задачи: 1) доказать истинность своих утверждений; 2) доставить слушателям эстетическое удовольствие; 3) воздействовать на их волю и поведение, побудить их к деятельности.

Идеал оратора Цицерон видел в человеке высокой культуры, постоянно обогащающем свои знания чтением литературы, изучением истории, философии, права, этики, эстетики.

Слава Цицерона-оратора не померкла в веках: у него учились и ему подражали отец Церкви Августин Аврелий, писатели Возрождения Ф. Петрарка и Д. Боккаччо, французские просветители Д. Дидро, Ф. Вольтер, Ш. Монтескье, Ж. Ж. Руссо и многие другие.

Первые риторские школы появились в Риме в середине II в. до н. э. Открыли их греческие риторы, они же являлись и учителями. Подготовка оратора включала гимнастику, актерское мастерство, грамматику, философию, собственно риторику, упражнения для приобретения опыта путем следования образцовому оратору и подражания ему, а также личную практику выступлений. Была разработана и технология составления речей: изобретение – расположение – словесное выражение – запоминание – произнесение.

Наиболее полное выражение римская риторика получила в трудах Квинтилиана (ок. 35–ок. 96 гг.) – римского оратора и теоретика ораторского искусства, который, взяв за основу принципы Цицерона, продолжал развивать теорию публичной речи.

Его «Руководство по ораторскому искусству», состоящее из 12 книг, – самый подробный сохранившийся курс античной риторики с экскурсом в историю греческой и римской литературы. Квинтилиан был самым знаменитым учителем риторики в Риме, а его школа стала первой государственной риторической школой.

В Древнем Риме было не только систематизировано и усовершенствовано риторическое наследие греков. Произошел определенный сдвиг в понимании основной задачи риторики. Если для греков риторика – наука убеждать, то римляне расширили ее до науки об ораторском искусстве и красноречии. В дальнейшем увлечение «цветами красноречия» принесло риторике значительный вред. Результатом такого увлечения явилось то, что в современном языке одно из значений слова «риторика» – напыщенная и бессодержательная речь. После падения республики ораторское искусство в Риме пришло в упадок.

В эпоху борьбы христианства с античным язычеством создается наука о христианском ораторстве, достигающем блистательного развития в IV и V вв. н. э. В условиях схоластики процветала напыщенная церковная проповедь. «Пышная поросль слов заглушает посеvy мысли» – справедливо сетовал П. Абельяр. В теоретическом смысле она почти ничего не прибавляет к тому, что выработано древностью. В Византии приемы риторики ближе всего подходят к азиатскому направлению, в таком виде эта наука передается и Древней Руси, где прекрасные образцы ее влияния видны в произведениях митрополита Иллариона и Кирилла Туровского.

В эпоху Возрождения риторика восстанавливает античные традиции, держась наставлений Аристотеля, Цицерона и Квинтилиана, причем зачастую эти наставления обращаются в непререкаемые правила. Этот характер

утверждается за европейской риторикой особенно в Италии, где, благодаря встрече латинского научного и итальянского народного языков, лучше всего себе находит применение теория трех стилей. Из Италии это направление передается Франции и другим европейским странам. Создается новый классицизм в риторике, находящий самое лучшее выражение в «Рассуждении о красноречии» Ф. Фенелона. Всякая речь, по теории Фенелона, должна или доказывать (обыкновенный стиль), или живописать (средний), или увлекать (высокий). Ораторское слово должно приближаться к поэтическому, не нужно, однако, нагромождать искусственные украшения. Надо во всем стараться подражать древним, главное – ясность и соответствие речи чувству и мысли.

В XVI–XVII вв. в Англии и Франции ораторская речь становится средством выражения буржуазно-демократических идей. Все большее влияние на общественное мнение оказывают судебное и парламентское красноречие. Социальные и нравственные идеи великих французских просветителей Ж. Ж. Руссо, Д. Дидро, Ф. Вольтера способствуют развитию представлений о политическом красноречии. Аналогично и развитие риторики в Англии и Германии в течение всего XVIII в.

Позднее красноречие становится предметом анализа в работах философов Ф. Бэкона, Б. Паскаля, Г. Гегеля, Л. Фейербаха, А. Шопенгауэра, Г. Спенсера, Д. Юма. Уже в конце XIX – начале XX в. заметно стремление ученых дополнить положения традиционной теории красноречия новейшими выводами из области психологии.

Если до XVIII в. риторика была одним из главных предметов в европейских университетах наряду с теологией, естественными и духовными науками и правом, то с развитием эмпирических и позитивистских методов социальных исследований она утратила свое значение, поскольку язык науки стал всего лишь точным средством передачи знаний о мире, полученных экспериментальным путем. Риторика стала считаться ненужным или дезориентирующим украшением речи.

В XX веке развитие политического и других видов красноречия привело к упразднению условных, законодательных правил ораторского искусства. Расширяется и понятие о науке: так, у Я. Ваккернагеля риторика включает всю теорию прозы и распадается на два отдела (повествовательная и поучительная проза), причем из риторики окончательно исключаются замечания о стиле, так как они одинаково относятся и к поэзии, и к прозе, и потому составляют особый отдел стилистики.

В России, в допетровский период развития литературы, риторика могла иметь применение лишь в области духовного красноречия, и число ее памятников невелико: это некоторые стилистические замечания в Святославовом сборнике, трактат XVI в. «Речь тонкословия греческого» и «Наука о сложении проповедей» Иоанникия Голятовского. Систематическое преподавание риторики по латинским учебникам начинается в юго-западных духовных школах с XVII в. Первые книги по теории красноречия на русском языке были написаны М. В. Ломоносовым. Серьезным трудом является «Риторика» М. Ломоносова, составленная на основании классических авторов и западноевропейских руководств и дающая в подтверждение общих положений ряд примеров на русском языке. В своем «Рассуждении о пользе книг церковных» М. Ломоносов применяет к русскому языку западную теорию трех стилей. Его «Краткое руководство к красноречию» сыграло важную роль как в развитии русского литературного языка, так и в приобщении к культуре публичного слова. Среди работ по ораторскому искусству следует отметить «Правила высшего красноречия» М. М. Сперанского, «Краткую риторику» А. Ф. Мерзлякова, «Общую риторику» Н. Ф. Кошанского. Глубоко содержательные мысли о красноречии высказывал В. Г. Белинский. В XIX и начале XX в. Получило развитие русское академическое красноречие (выступления Т. Н. Грановского, В. О. Ключевского, Д. И. Менделеева, К. А. Тмиряева). С введением суда присяжных заседателей после реформ 60-х гг. XIX в. больших успехов достигло русское судебное красноречие (А. Ф. Кони, П. С. По-

роховщиков, Ф. Н. Плевако). Среди работ, посвященных ораторскому искусству, особо следует выделить «Искусство речи на суде» П. С. Пороховщикова.

В XX веке огромные массы людей оказались втянутыми в процессы политических преобразований, события затронули судьбы миллионов людей. Возможности риторики значительно расширились. Прав был А. В. Луначарский, отмечая: «Мощь слова как социального оружия должна неимоверно вырасти в нашу эпоху». Ораторское искусство доказало свое могущество в период революции 1917 г. (В. И. Ленин, Л. Д. Троцкий, А. Ф. Керенский), зарождения и становления фашистской идеологии (А. Гитлер), существования тоталитарных режимов (И. В. Сталин, Н. С. Хрущев), Великой отечественной войны, становления и развития демократии.

В связи с этим важным является издавна волновавший риторов вопрос ответственности оратора перед обществом. Вот что пишет по этому поводу Цицерон: «Часто подолгу размышлял я наедине с собой о том, добра ли более или зла принесло людям и государствам красноречие и глубокое изучение искусства слова. И в самом деле: когда задумаюсь о бедах, что терпит наша республика, и вспомню о несчастьях, что постигли самые цветущие города, везде вижу, что большею частью в бедах этих виновны люди речистые. Но когда, поверяя историей, восстанавливаю перед мысленным взором времена давно минувшие, вижу, как мудрость, а еще более – красноречие, основывают города, гасят войны, заключают длительные союзы и завязывают священную дружбу между народами. Так что по зрелом размышлении сам здравый смысл приводит меня к заключению, что мудрость без красноречия мало приносит пользы государству, но красноречие без мудрости зачастую бывает лишь пагубно и никогда не приносит пользы. Поэтому, если человек, забыв о мудрости и долге, отбросив и чувство чести и доблесть, станет заботиться лишь об изучении красноречия, такой гражданин не добьется ничего для себя, а для родины окажется вредоносным; если же вооружится он красноречием для того, чтобы защищать интересы государства, а не чтобы на них нападать, тогда

станет полезен и себе, и своим близким, и разумным начинаниям в своем отечестве, и заслужит любовь сограждан».

Этот аспект потребовал описания личностной парадигмы оратора, в которой определялись бы основные составляющие ораторской деятельности. Она включает этос, логос и пафос оратора. Оратор вольно или невольно проявит в своей речи нрав, который будет импонировать аудитории или вызовет недоверие. Он обязательно приведет факты и рассуждения, которые убедят или будут оценены скептически. Речь непременно вызовет у слушателей чувства, благоприятные или препятствующие целям выступающего. Таким образом, этос – это нравственная (этическая) основа речи; логос – это идея, содержательная (логическая) сторона речи; пафос – это средства воздействия на аудиторию (психологическая сторона речи).

Основной критерий отличия нравственного оратора указал Н. Ф. Кошанский: «Красноречие всегда имеет три признака: силу чувств, убедительность и желание общего блага. Первые два могут быть и в красноречии мнимом; последний существенно отличает истинное красноречие». Таким образом, именно стремление к общему благу определяет оценку нравственно-ценностной ориентации оратора (этоса), которая проявляется во всем: в выборе темы речи, определении задачи общения, в предмете выступления, в отборе средств аргументации, в атмосфере встречи и т. п. Даже употребление приемов, которые логика считает софизмами, как мы увидим дальше, может принимать как спекулятивную, так и допустимую форму в зависимости от нравственной ориентации оратора. Через этос осуществляется воздействие внутреннего мира говорящего на внутренний мир слушателей.

Попробуем определить содержание риторики, опираясь на научную традицию, восходящую к трактатам Аристотеля и Цицерона.

Первое известное определение риторики было дано в Древней Греции, где ее описывали «как способность находить возможные способы убеждения относительно каждого данного предмета». Другой подход дает римская традиция, считавшая риторику наукой о «хорошей речи», причем в это опреде-

ление вкладывалось как требование убедительности речи, так и внимание к выражению, к словесному оформлению. Дальнейшая судьба риторики связана с усилением этой тенденции – на первое место выходит интерес к форме, краснота выражения становится основным мерилем практики. Распространенным представлением о риторике как о напыщенном, внешне красивом, но малосодержательном произведении речи мы обязаны этой ветви риторической практики. Именно тогда появилось выражение «пустая риторика» и выработалось устойчивое негативное отношение к этому термину. На неправомерность такого подхода указывал еще Н. Ф. Кошанский: «Есть люди, кои полагают красноречие в громких словах и выражениях и думают, что быть красноречивым – значит блистать риторическими украшениями, и чем высокопарнее, тем, кажется им, красноречивее. Они мало заботятся о мыслях и их расположении и хотят действовать на разум, волю и страсти тропами и фигурами. Они ошибаются. Это называется декламация. Она не заслуживает имени красноречия, ибо холодна для слушателей и тягостна для самого декламатора, но часто поддерживается мыслию будущих успехов, а иногда мечтою жалкого самолюбия». Современная риторика возвратилась к греческому толкованию предмета, поставив форму на службу содержанию, ведь только в этом случае она сможет справиться с теми важными задачами, которые ставит перед ней время. Целью риторической деятельности является создание публичного высказывания, призванного воздействовать на аудиторию. Именно с таких позиций дает определение риторики А. К. Авеличев: «Риторика – это наука о способах убеждения, разнообразных формах преимущественно языкового воздействия на аудиторию, оказываемого с учетом особенностей последней и в целях получения желаемого эффекта».

Риторика подразделяется на общую и частную. К общей риторике относятся общие принципы построения речи, которые не зависят от того, в какой сфере выступает с речью оратор. Частные риторики касаются специфики употребления этих общих принципов в определенной сфере общения.

Все многообразие частных риторик объединяется в две ветви – гомилетику и ораторику. Гомилетика предполагает возможность многократного воздействия оратора на аудиторию. К ней относятся церковное и академическое красноречие. В последнее время сюда же стали относить пропаганду в средствах массовой информации. Так, выступая с курсом лекций, преподаватель не обязан каждый раз сообщать задачу своего курса, показывать важность изучаемого предмета. Достаточно сделать это на первой лекции. Каждая следующая лекция вносит нечто свое в решение общей проблемы, является фрагментом в общей картине, создаваемой выступающим.

Ораторика рассчитана на однократное воздействие на аудиторию, поэтому каждая речь здесь должна быть достаточно завершенной (например, судебная речь). Ораторика традиционно подразделялась на а) судебное, б) бытовое, в) социально-политическое красноречие. Социально-политическое красноречие в свою очередь делится на административную риторику, дипломатическую риторику, парламентскую риторику.

Очевидно, что филология (как и другие науки) прошла огромный путь, с выделением поэтики, стилистики, лингвистики текста риторика потеряла универсальный характер и не может претендовать на всю речь, а ограничивается изучением речи, созданной с определенной целью и адресованной конкретной аудитории. Ориентация риторических текстов на целесообразное воздействие на аудиторию делает их особым явлением среди текстов, что проявляется и в содержании (системе аргументации), и в построении (композиции), и в стиле (словесной оболочке), и в соответствующем способе произнесения.

МАСТЕРСТВО ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ

Ораторская речь и ее особенности. Живое словесное общение – это наука и искусство. Богатый запас активной лексики, прекрасный голос, бойкая речь еще не означают, что человек владеет техникой выступления. «Умеет говорить человек тот, – подчеркивал А. В. Луначарский, – кто может высказать свои мысли с полной ясностью, выбрать те аргументы, которые особенно подходящи в данном месте или для данного лица, придать им тот эмоциональный характер, который был бы в данном случае убедителен и уместен». И далее: «Человек, который умеет говорить, то есть который умеет в максимальной степени передать свои переживания ближнему, убедить его, если нужно, выдвинуть аргументы или рассеять его предрассудки и заблуждения, наконец, повлиять непосредственно на весь его организм путем возбуждения в нем соответственных чувств, этот человек обладает в полной мере речью».

Известный исследователь языка В. В. Виноградов считал, что ораторская речь – синкретический жанр. Она одновременно и литературное произведение, и сценическое представление.

Ораторская речь – речь подготовленная. В процессе подготовки и произнесения постоянно возникает внутреннее противоречие между книжной речью, поскольку выступление тщательно готовится, и устным воплощением, на которое влияет разговорная речь. Такие выступления являются частично или полностью своеобразной подготовленной импровизацией (если, конечно, речь не читается) и выражением спонтанной устной речи с импровизационной, спонтанной манерой изложения. Уже сама работа над речью приводит к отходу от строгой книжности. Книжность и разговорность – опасности, которые постоянно подстерегают оратора. Сильная книжность сушит речь. Разговорность может опустить ее до бытового уровня. И оратор должен постоянно балансировать, выбирая оптимальный стиль речи. Установлено, что при восприятии письменной речи человек воспроизводит потом лишь 50 % получен-

ного сообщения. При восприятии того же сообщения, построенного по законам устного изложения, воспроизводится уже 90 % содержания.

Можно отметить стилистическую полифонию ораторской речи. Эта полифония возникает в результате воздействия на ораторскую речь, с одной стороны, различных функциональных стилей, с другой стороны, элементов различной стилистической окраски. Происходит весьма сложный синтез стилистических элементов, использование которых зависит от вида, темы и целей речи.

Подготовка к выступлению. В какой последовательности оратор должен работать над речью? С чего начать, если необходимо создать текст публичного выступления? Ответ на эти вопросы давал античный риторический канон, служивший своего рода схемой работы над речью, указывавший последовательность действий будущего оратора.

1. Изобретение (инвенция) предполагало работу над мыслью речи, отбор содержания будущего выступления. На этом этапе оратор задавал вопрос: что сказать?

2. Расположение (диспозиция) представляет работу над композицией речи, уточнение соположения частей. На этом этапе шла работа над ответом на вопрос: где сказать?

3. Выражение (элокуция) – это этап редактирования речи, когда оратор шлифовал текст, удаляя неудачные выражения и добавляя те, которые были бы более уместны. На этом этапе давался ответ на вопрос: как сказать?

4. Запоминание (мемория) – это технический этап подготовки, когда оратор размышлял над тем, как донести созданный текст до слушателя: учивал наизусть, составлял заметки.

5. Произнесение (акция) – общение оратора с аудиторией, кульминация всей ораторской деятельности.

Современная риторика выделяет еще один этап – размышление над произнесенной речью, ее анализ.

Процесс создания речи начинается с вопросов, которые оратор задает себе с тем, чтобы определить: 1) интересы аудитории и 2) интересы и возможности оратора. На пересечении этих двух линий в рамках ситуации будет находиться предмет будущего выступления.

Затем следует подумать об источниках накопления информации. Они зависят от предмета речи. Конечно, чаще всего необходимо использовать несколько источников. Что нужно знать, чтобы раскрыть тему? Что потребуется сделать, чтобы получить необходимые сведения? Какие источники информации окажутся наиболее важными? Д. Карнеги пишет: «Лютер Бербанк сказал однажды: “Я часто выращивал миллион растений, чтобы отобрать одно или два, обладающие исключительными качествами, а затем уничтожал все худшие растения”. Публичное выступление следует готовить примерно в таком же духе – так же расточительно и с таким же жестким отбором. Подберите сто мыслей и отбросьте из них девяносто. Соберите больше материала, больше информации, чем вы можете использовать. Приобретите все это ради той дополнительной уверенности в себе, которую вы получите, ради твердости руки. Приобретите это ради того воздействия, которое будет оказано на ваше сознание, на ваше настроение, на всю вашу манеру говорить. Это основной, важнейший фактор подготовки...»

Если предмет речи касается личного опыта, то главным источником накопления информации могут стать размышления и наблюдения оратора. Какое поздравление будет приятно услышать коллеге в день его рождения именно от вас? Каковы ваши предложения по совершенствованию учебного процесса в университете? Ответы на эти вопросы оратор должен найти, самостоятельно размышляя над темой. Собственные размышления и наблюдения должны присутствовать в разработке любой речи.

Если проблема затрагивает большое количество людей или касается структур, к которым вы лично не имеете отношения, основным источником накопления информации могут стать беседы с другими людьми. Так, если оратор решил выступить на собрании по поводу успеваемости студентов

университета, то необходимо побеседовать с кураторами групп и преподавателями.

Во всех случаях, когда речь не идет о простом и хорошо знакомом оратору предмете, необходимо обратиться к изучению литературы.

При подготовке выступления можно написать его полный текст, конспект, тезисы, развернутый или краткий план. Это зависит от привычки выступающего, его опыта, знаний и т. д. Вот мнение известного судебного деятеля П. С. Пороховщикова (П. Сергеича) из книги «Искусство речи на суде». Он утверждал: «Мы не будем повторять старого спора: писать или не писать речи. Знайте, читатель, что, не исписав несколько сажен или аршин бумаги, вы не скажете сильной речи по сложному делу. Если только вы не гений, примите это за аксиому и готовьтесь к речи с пером в руке... Остерегайтесь импровизации... Импровизаторы, говорит Квинтилиан, хотят казаться умными перед дураками, но вместо того оказываются дураками перед умными людьми». Д. Карнеги в одной из своих книг рассказывает следующую историю: «Однажды я присутствовал на завтраке в нью-йоркском клубе... Главным оратором был видный государственный деятель. Высокий пост, который он занимал, увеличивал его престиж, и мы заранее предвкушали удовольствие от его предстоящей речи... Оратор прекрасно знал свой предмет, знал значительно больше, чем ему нужно было рассказать, но он не подготовил речь, не отобрал, не скомпоновал, не систематизировал нужный для этого материал. Тем не менее со смелостью, свойственной неопытным людям, он бросился очертя голову в пучину красноречия. Он не знал, куда идет, но все-таки шел напролом. Короче говоря, в голове у него был винегрет, и так же выглядело то, чем он нас потчевал. Он начал с мороженого, потом подал суп, затем рыбу и орехи, а под конец – нечто вроде смеси супа, мороженого и копченой селедки... С каждой минутой он становился все беспомощнее, все растеряннее... Все, кроме него, понимали, что это зрелище быстро приближается к полной катастрофе, и все почувствовали облегчение, когда он наконец сел и прекратил бесплодные попытки. Я никогда еще не видел слушате-

лей, которые бы ощущали такую неловкость, и оратора, который бы пережил такой стыд и унижение».

Но есть и другие суждения по поводу подготовки к выступлению. Так, известный судебный деятель А. Ф. Кони рассказывал, что своих речей он никогда не писал: «Самую сущность речи я никогда не писал и даже не излагал в виде конспекта, отмечая лишь для памяти отдельные мысли и соображения, приходившие мне в голову... и набрасывая схему речи, перед самым ее произнесением, отдельными словами или условными знаками... Я всегда чувствовал, что заранее написанная речь должна стеснять оратора, связывать свободу распоряжения материалом и смущать мыслью, что что-то забыто или пропущено». Такое отношение к речи, то есть составление схемы, плана, позволяют себе только опытные, одаренные ораторы. Это зависит также от длительности речи, ее рода и вида.

Ситуация общения. Размышление над ситуацией общения также важный элемент подготовки речи. Прежде всего сюда относится повод, по которому собрались люди и которому обязательно должна соответствовать предполагаемая речь. Любой оратор понимает, что, идя на торжество, должен подготовить торжественную речь, а на совещание – доклад. Мы соотносим высказывание с реальной событийной ситуацией, так как в нашем сознании хранятся исторически сложившиеся стереотипные представления относительно уместности речи. Так, на юбилее неуместны рассуждения о недостатках юбиляра; на производственном совещании нежелательны хвалебные речи. В соответствии с ситуацией общения у слушателей имеется настрой только на определенный тип речи и несовпадение с ожиданием аудитории приводит оратора к коммуникативной неудаче, как лекция на тему «Есть ли жизнь на Марсе?» и отчетный доклад на новогоднем карнавале в фильме «Карнавальная ночь».

Риторическая модель ситуации включает следующие компоненты:

1. Самым широким компонентом ситуации является установление принадлежности оратора и аудитории к определенной социально-исторической общности;
2. Далее идет наиболее важный компонент: повод собрания (речевое событие). Оценивая ситуацию по этому признаку, необходимо отметить специфические признаки речевого события: степень официальности, степень организованности и др. Поэтому необходимо уметь анализировать характер речевого события и отличать не только «знакомство» от «торжества», но и «официальное знакомство» от «неофициального», а внутри «официального» – знакомство с будущими коллегами от знакомства с будущим начальником, то есть с учетом малейших нюансов ситуации общения;
3. К ситуации можно отнести настроенность аудитории на общение, наличие или отсутствие запроса на информацию. По этому признаку все речи можно условно разделить на конвенциальные и инициативные. Конвенциальные речи предполагают наличие запроса на информацию или по крайней мере расположенность слушателей к общению. Поэтому в этом случае не требуется прилагать дополнительные усилия для привлечения их внимания. Сюда относятся консультация, учебная лекция, приказ. Инициативные речи, напротив, рассчитывают на незаинтересованного слушателя, нерасположенного к общению, поэтому должны включать элементы, направленные на привлечение внимания, эмоциональные аргументы;
4. К анализу ситуации относятся внешние обстоятельства: когда и где произносится речь, в какое время суток, стоят или сидят слушатели, как организовано мероприятие, жарко или холодно в аудитории. Эти черты должны быть учтены: если аудитория устала, речь должна быть более яркой и эмоциональной, если слушатели стоят – неуместны длинные речи;
5. К ситуации относятся события, которые способствуют или мешают процессу общения выступающего с аудиторией. Например: предыдущее собрание на эту тему закончилось провалом; выступление должно состояться накануне праздника. Можно предвидеть, что такие факты приведут к тому,

что аудитория будет возбуждена, подавлена, скептически настроена и т. д. Но большая часть ситуативных неожиданностей поджидает выступающего в аудитории: предыдущий оратор вызвал раздражение слушателей резкими оценками, кто-то задал некорректный вопрос, возникли неполадки с микрофоном и многое другое – это отразится на восприятии речи.

В процессе выработки концепции и с учетом ситуации общения определяется тема будущего выступления. Четкое и конкретное формулирование темы существенно облегчит дальнейшую работу, так как поможет автору сосредоточиться именно на том аспекте проблемы, который будет рассматриваться в речи.

В подавляющем большинстве других случаев тема выступления не сообщается слушателям (речь на митинге, на собрании, на презентации, на юбилее). Однако и тогда тема речи должна быть определена для себя. При этом нужно думать не о степени привлекательности, а о точности формулировки.

Уточняя тему выступления, оратор руководствуется следующими требованиями:

1. Тема должна быть актуальной и интересной как для оратора, так и для аудитории;
2. Тема должна быть сформулирована как можно более узко и конкретно;
3. Поставленная проблема должна иметь решение и находиться в компетенции собрания.

Портрет аудитории. Составление характеристики предполагаемой аудитории – неременный этап разработки замысла речи. Умение точно оценить аудиторию позволяет говорящему более точно выбирать нужный жанр в схожих ситуациях. Например, если оратору необходимо поделиться новой научной информацией, то со специалистами в данной научной области он сделает это в форме научного доклада, а с неспециалистами – в форме научно-популярной лекции. Особенности аудитории продиктуют оратору

и направление в раскрытии содержания, и композицию, и языковые средства выражения.

«Обезличенность ораторского слова, – пишет Г. З. Апресян, – всегда обрекает его на неуспех... Вот почему точный учет состава слушателей и в особенности того, с какими настроениями и желаниями они сегодня собрались, – одно из неперемennых условий успеха ораторского мастерства, необходимого воздействия на формирование необходимых индивидуальных и коллективных мыслей и чувств, ибо в этом и состоит та ближайшая цель, которой должен достичь оратор в данной аудитории».

Все параметры анализа аудитории можно разделить на объективные и субъективные.

Объективные параметры не зависят от оратора и его речи, являются неотъемлемым признаком аудитории. К ним относятся:

1. Демографическая характеристика: 1) пол, возраст, национальность, общий уровень образования и культуры; 2) социальное положение (рабочие, крестьяне, интеллигенция) и должность (чиновники, учителя, руководители). Сюда же относится выявление ситуативных групп, связанных с состоянием общества, государства (например, беженцы). По желанию оратора здесь могут выделяться и другие характеристики, важные для правильного понимания речи, например, родители. Не все эти характеристики всегда бывают одинаково важны. Об уровне образования и культуры необходимо подумать в речи на любую тему;
2. Интеллектуальная характеристика. Сюда относятся параметры, описывающие знания и убеждения аудитории. В зависимости от темы речи и ситуации здесь могут быть актуальны три аспекта: 1) если выступление посвящено серьезному вопросу, можно определить уровень профессиональной подготовки слушателей, уровень знаний по предмету речи (специалисты – неспециалисты); 2) если выступление политического характера, определяем преимущественную политическую ориентацию слушателей (например, коммунисты) или особенности их мировоззрения (например, верующие); 3) в некото-

рых случаях можно учесть специфику увлечений аудитории (футбольные болельщики, киноманы);

3. Количественная характеристика. По количеству участников общения различают: а) межличностное, б) групповое, в) публичное, г) массовое общение.

Межличностное общение имеет место в тех случаях, когда индивидуальные черты слушателя могут быть так или иначе просчитаны и учтены в речи. Здесь возможно две ситуации: 1) говорящему известны не только общие демографические, культурные и прочие характеристики слушателя, но и его вкусы, привычки, настроения, и эти сведения можно использовать в речи; 2) говорящий обращается к носителю определенной роли и лично с ним не знаком. Хотя в этом случае индивидуальные черты заранее не известны, однако кое-что о личности собеседника можно вывести из его роли и внешнего вида.

Групповое общение выделяется в тех случаях, когда оратор ориентируется не на индивидуальные, личностные, а на социальные черты слушателей (студенты, коллеги, члены определенной партии), объединенных работой, увлечениями, ситуацией. Число слушателей может колебаться в очень широких пределах, но все-таки это должна быть ограниченная количественно однородная аудитория. На этот вид общения обычно ориентированы вузовская лекция, приказ и т. д.

Как при межличностном, так и при групповом общении говорящий может тут же получить точную обратную связь и представить реакцию адресата. Если непосредственная реакция аудитории недостаточно понятна оратору, он легко может вступить в диалог со слушателями и получить необходимую информацию о степени эффективности коммуникации.

Публичное общение рассчитано на весьма многочисленную и неоднородную аудиторию, но все же объединенную чем-либо (местом собрания, социальной принадлежностью и т. д.).

Массовое общение предполагает обращение к аудитории через средства массовой информации, а не непосредственно. Этот вид общения самый трудный для выступающего.

При публичном и массовом общении оратор не имеет непосредственной обратной связи, что является одной из причин возможности манипулирования этой аудиторией, навязывания ей в спекулятивной форме разнообразных идей.

Названные выше характеристики аудитории обязательно должны быть учтены в речи. Отступление от этого принципа приводит к риторической неудаче:

Шестилетний сын ест яблоко и задумчиво спрашивает отца:

– Папа, а почему, когда яблоко откусишь, оно делается коричневым?

– Дело в том, – отвечает отец, – что в яблоке есть разные химические вещества. В том числе – железо. Так вот, когда железо вступает с кислородом, который есть в воздухе, в химическую реакцию, то получается окисление. В результате образуется вещество, которое окрашивает яблоко в коричневый цвет.

Некоторое время царит тишина. Потом ребенок робко спрашивает:

– Пап, а ты сейчас с кем разговаривал?

Существует и субъективная характеристика аудитории. Эта часть портрета слушателей зависит от того, кто выступает перед ними, и может меняться, если меняется оратор. К субъективным параметрам можно причислить социальный портрет взаимоотношений оратора и аудитории и отношение аудитории к мыслям и идеям выступающего.

Социальный портрет аудитории определяется, во-первых, степенью знакомства аудитории оратору. Чем лучше оратор способен прогнозировать реакцию аудитории, тем действенней окажется его аргументация. Так, даже учебная лекция для знакомых лектору студентов может содержать элементы, учитывающие их психологические особенности, в то время как лекция для незнакомой аудитории окажется стандартной, усредненной. Чем меньше знакома оратору аудитория, тем большее значение приобретают статусные роли участников общения. Во-вторых, это равенство/неравенство участников общения. Здесь возможны такие варианты: 1) отношения равенства (слушатели являются коллегами оратора); 2) отношения неравенства: в этом случае либо

оратор обладает более высоким статусом (начальник по отношению к подчиненным), либо аудитория состоит из людей с более высоким по сравнению с оратором статусом (рядовой сотрудник на совете директоров).

Характеристику равенства/неравенства важно оценить как можно более объективно, поскольку нарушения статусных отношений (социальной дистанции) могут привести к негативной оценке всей речи. Поэтому никакие инсинуации в адрес оратора, уверенного в своем более высоком статусе по отношению к аудитории (если его претензии соответствуют реальности) недопустимы.

С точки зрения отношения к мыслям оратора в аудитории могут быть выделены следующие группы:

- 1) конструктивная. У слушателей этой группы ценностные ориентиры совпадают с теми, что предлагает оратор. Если таких слушателей большинство, выступать нужно коротко и по существу, раскрывать только суть предлагаемого, не повторять общеизвестного;
- 2) конфликтная. Это люди, не разделяющие взглядов оратора, его противники. В данной аудитории выступающему необходимо выяснить причину такой конфликтности: люди ориентируются на другие ценности, отстаивают другую точку зрения или не принимают выступающего как личность. В первом случае с помощью ораторских предосторожностей и весомой аргументации можно попытаться воздействовать на аудиторию и склонить ее к пониманию своей идеи. Во втором же случае лучше отказаться от речи или попытаться сначала изменить отношение аудитории к выступающему;
- 3) соглашатели. Это люди, у которых пока нет своего мнения по обсуждаемой проблеме. Возможно, это люди без определенных убеждений, которые с интересом выслушают и примут любое аргументированное мнение. Чаще всего это слушатели, которые не имеют по данному вопросу своего мнения потому, что у них нет достаточных знаний в этой области. Не нужно относиться к ним с пренебрежением;

4) инфантильные. Это слушатели, равнодушные к теме выступления, не желающие вникать в суть проблемы. Если аудитория большей частью инфантильная, то, возможно, есть смысл подумать, в какой сфере лежат ее интересы и потребности, и попытаться связать их с темой своего выступления. В любом случае эта аудитория потребует наибольших усилий от оратора.

Портрет оратора. Трудно переоценить роль фигуры говорящего для успеха речи. От того, в какой степени доверяет, симпатизирует оратору аудитория, в огромной мере зависит эффективность воздействия. Там, где авторитетному, уважаемому человеку бывает достаточно сказать несколько простых фраз, человеку, не известному аудитории, для достижения такого же результата потребуется произнести сложную, точно рассчитанную речь. Плутарх, сравнивая двух ораторов – Демосфена и Фокиона, говорит, что Демосфен считал своего соперника весьма опасным конкурентом: «Не совсем ясно, правда, чего собственно опасался Демосфен: то ли силы красноречия этого мужа, то ли его образа жизни и безупречной репутации, понимая, что одно слово, один кивок человека, который пользуется доверием, весит больше, чем великое множество пространных периодов». Именно поэтому одним из важнейших компонентов подготовки речи является оценка оратором своих отношений с предполагаемой аудиторией. И чем объективней и самокритичней окажется такая оценка, тем лучше.

Логика всегда отрицала правомерность оценки личности аргументатора и признавала только оценку его доводов. Однако интерес к личности говорящего, к его мировоззрению, нравственным характеристикам и общественной деятельности невозможно преодолеть. О необходимости учитывать личность оратора и ее влияние на аудиторию как один из способов убеждения, писал еще Аристотель: «[Доказательство достигается] с помощью нравственного характера [говорящего] в том случае, когда речь произносится так, что внушает доверие к человеку, ее произносящему, потому что вообще мы более и скорее верим людям хорошим, в тех же случаях, где нет ничего ясного и где есть место колебанию, – и подавно».

К объективной характеристике автора речи относится указание на его пол, возраст, профессию, квалификацию, взгляды – то, что может помочь слушателям понять замысел его речи. Однако бывает, что отношение обусловлено социальным, профессиональным или иным статусом говорящего. В некоторых случаях такой статус работает в пользу говорящего (ректор выступает перед студентами), в других случаях – против него (женщина-лектор перед мужской аудиторией).

Черты своего социального портрета должны быть оценены каждым потенциальным оратором при подготовке к выступлению, поскольку здесь важно не выйти за рамки этого портрета и говорить так, как ожидает аудитория от человека с данным социальным статусом. Так, преподаватель, даже в неофициальном общении со своими студентами, не может позволить себе речевых вольностей, допустимых в разговоре с посторонними людьми. Возможны и индивидуальные особенности речевого имиджа говорящего.

Цель и задача речи. Еще один важный вопрос – с какой целью оратор будет выступать перед слушателями? Цель речи – это представление о том общем результате, который должен быть достигнут в процессе выступления.

Первая классификация речей по цели была предложена Аристотелем в его знаменитой «Риторике». Кроме цели в ней учитывались время и место общения. По этим признакам Аристотель выделил речи совещательные, судебные и эпидейктические. При этом совещательная речь, как он считал, обращена в будущее, выступает в форме совета и ставит целью склонить к совершению определенного действия; судебная речь обращена в прошлое и ставит целью убедить в виновности или невиновности подсудимого; эпидейктическая речь обращена к настоящему и ставит целью хвалить или порицать человека.

Эта классификация речей не потеряла своей актуальности до настоящего времени и лежит в основании многих современных риторических концепций. Наиболее распространенной и известной такой классификацией является модель, описанная американским ученым П. Сопером, который предла-

гает выделять речи развлекательные, информационные и агитационные. Последние в свою очередь подразделяются на воодушевляющие, убеждающие и призывающие к действию.

Цель развлекательной речи – поднять настроение аудитории. Она содержит шутки, анекдоты, карикатуры и т. п.

Информационная речь ставит целью передачу сведений. Она дает новые знания, новое представление о предмете. Информационная речь должна соответствовать запросам аудитории, будить пытливость и любознательность слушателей. К информационным относятся такие жанры, как доклад, инструктаж, отчет.

Воодушевляющая речь наиболее близка к информационной речи, однако она прежде всего обращена к эмоциональной сфере, содержит прямое обращение к чувствам. Она затрагивает личные интересы слушателей и должна вызывать гнев, любовь к ближнему, патриотические чувства, благодарность, восторг, преданность, воздавать хвалу, создавать хорошее настроение и т. п. Так, большинство речей на презентациях, выступления на юбилеях и при подписании важных документов являются воодушевляющими.

Убеждающая речь ставит целью с помощью аргументов убедить согласиться с оратором в спорном вопросе. Она стремится повлиять на образ мыслей человека, но не содержит непосредственного призыва к действиям. Например, в речи может быть поставлена задача убедить аудиторию в том, что это замечательный фильм, что этот проект самый лучший.

Призывающая речь содержит прямой призыв к совершению действия самими слушателями. Фактически это самая распространенная разновидность речей. Вас регулярно призывают купить шоколадный батончик «Марс», играть в спортлото, вкладывать деньги в определенный банк. Призывающая речь обязательно предполагает совершение конкретного физического действия.

Соотношение между разными родами речей можно представить следующим образом. Информационный блок имеется в каждой речи, поскольку

бессодержательность – недостаток любого высказывания. Если сообщение новых сведений – самоцель, то перед нами информационная речь. Вместе с тем сам по себе факт сообщения новой информации не может послужить основанием утверждения о том, что оратор ставит цель проинформировать аудиторию. Ведь может быть, что он сообщает некоторую информацию для того, чтобы возбудить у слушателей определенное чувство, эмоции. В этом случае мы имеем воодушевляющую речь. Если оратор сообщает информацию, играет на чувствах аудитории, имея намерение изменить ее взгляды, то это убеждающая речь. И если новые сведения, обращение к чувствам, убеждение нужно оратору для того, чтобы побудить слушателей совершить конкретные поступки, – перед нами призывающая к действию речь.

Цель конкретизируется в речи в виде задачи. Общая цель (проинформировать, убедить и т. п.) в речи оратора уточняется и становится задачей речи (объяснить учащимся устройство двигателя; убедить собрание в том, что в устав института необходимо внести поправки). Так, если речь информационная, следует говорить «объяснить строение атома», «рассказать об изменениях, внесенных в законодательство». Если речь эпидейктическая, нужно сказать «поблагодарить спонсоров за помощь», «поздравить молодоженов с бракосочетанием». Если речь убеждающая, задача формулируется так: «убедить слушателей в правильности принятого решения». Если речь призывающая к действию, задача может быть определена так: «побудить мальчиков записаться в секцию бокса». Такие формулировки дисциплинируют мышление, не дают уклониться от поставленной задачи.

Формулируя для себя задачу речи, оратор должен трезво оценить свои возможности, подумать что он реально может достичь в этой аудитории, а что ему не удастся сделать, несмотря ни на какие усилия. Реальность достижения поставленной цели – важный показатель правильности ее постановки.

Важно следить за тем, чтобы выступающий сам твердо помнил о задаче своей речи и стремился к тому, чтобы она была понятна слушателям уже с первых слов. Обычно оратор сообщает о задаче своей речи во вступлении.

Едва ли речь окажет побуждающее воздействие на человека, если вся его энергия уходит на то, чтобы разгадать намерение оратора.

Кроме задачи в целевую установку входит и сверхзадача речи. Термин «сверхзадача» ввел в теорию театрального искусства Станиславский, он означает ту скрытую пружину действия, которая, по замыслу режиссера, должна на протяжении всего спектакля удерживать эмоции зрителей в русле режиссерского замысла. Сверхзадача речи – это скрытая идея, которая внушается слушателям путем воздействия на их чувства и подсознание. Сверхзадача никогда не предъявляется открыто, а прячется в подтексте. Ее содержание никак не связано с родом речи по цели и зависит только от намерений говорящего.

Как показывают наблюдения, чаще всего в качестве сверхзадачи предлагаются следующие идеи: а) укрепление своего имиджа в глазах слушателей; б) формирование хорошего или плохого отношения аудитории к тому или иному субъекту; в) побуждение к определенному действию. Но возможны и другие типы сверхзадачи – здесь все зависит от желания и намерения оратора.

Тезис речи. Следующий шаг в подготовке речи – формулирование основного тезиса речи. В отличие от темы речи, где предмет выступления только предъявляется, тезис – это стержень высказывания, который оратор постоянно держит в памяти, чтобы сохранить смысловое единство речи. Наиболее тесно тезис связан с задачей и является по существу одним из возможных ответов на вопрос, заключенный в задаче, ответ, который выступающий предлагает слушателям. Например, задача речи – побудить слушателей покупать акции компании. (Почему они должны купить именно эти акции?) Тезис: по сравнению с другими, данная компания гарантирует самый высокий доход, так как вкладывает деньги исключительно в высокорентабельные отрасли.

Именно вследствие такой тесной связи задачи и тезиса отсутствие четко определенной задачи часто приводит к тому, что в речи нет и ясно выражен-

ной основной мысли, объединяющей весь текст. Такова речь персонажа известного рассказа А. П. Чехова «О вреде табака» Нюхина: «Милостивые государыни и некоторым образом милостивые государи. Жене моей было предложено, чтобы я с благотворительной целью прочел здесь какую-нибудь популярную лекцию. Что же? Лекцию так лекцию – мне решительно все равно. Я, конечно, не профессор и чужд ученых степеней, но тем не менее, все-таки я вот уже 30 лет, не переставая, можно даже сказать, для вреда собственному здоровью и прочее, работаю над вопросами строгого научного свойства, размышляю и даже пишу иногда, можете себе представить, ученые статьи, то есть не то, чтобы ученые, а так, извините за выражение, вроде бы как ученые. Предметом сегодняшней моей лекции я избрал, так сказать, вред, который приносит человечеству потребление табаку. Я сам курю, но жена моя велела читать сегодня о вреде табака – мне решительно все равно, вам же, милостивые государи, предлагаю отнестись к моей настоящей лекции с должной серьезностью, иначе как бы чего не вышло. Особенно прошу внимания у присутствующих здесь господ врачей, которые могут почерпнуть из моей лекции много полезных сведений, так как табак, помимо его вредного действия, употребляется также в медицине. Так, например, если посадить муху в табакерку, то она издохнет, вероятно, от расстройства нервов. Табак есть некоторым образом растение. Когда я читаю лекцию, то обыкновенно подмигиваю правым глазом, но вы не обращайте внимания, это от волнения. Я очень нервный человек...»

Важно помнить о том, что тезис в речи всегда один, то есть в каждой речи должна быть только одна главная мысль.

Каковы конкретные формы уклонения от тезиса в ораторской практике?

1. Потеря тезиса. Тема оказалась слишком сложной, и оратор не может ее раскрыть, но поскольку он должен говорить, то освещает более знакомый или простой вопрос. Сюда же относятся случаи, когда выступающий неправильно понял тему и говорит не о том, что в ней предполагалось рассматри-

вать. Эти случаи трудно разграничить, поскольку слушатели не могут определенно оценить, намеренно или случайно оратор уклоняется от тезиса.

2. «Лоскутное одеяло». В одном выступлении говорящий затрагивает и пытается решить несколько мало связанных между собой вопросов. При этом каждая проблема более или менее четко формулируется, но не аргументируется.

3. «Утопленный тезис». У оратора есть единая основная мысль, но он не может донести ее до аудитории. Тезис либо совсем теряется в неумелых рассуждениях, либо воспринимается как два разных тезиса.

4. Ассоциативный тип построения речи. В этом случае у выступающего совсем нет тезиса. По мере высказывания первой мысли в его голове возникает вторая, из нее вытекает третья и т. д. В начале речи оратор не знает, где окажется в конце.

При создании тезиса речи необходимо следить за четкостью и грамотностью оформления формулировки: в нем не должно быть двусмысленности, многозначности компонентов, омонимии, мысль необходимо выразить четко и непротиворечиво и т. д. Эта процедура поможет оратору точно определить для себя стратегию будущей речи, убережет от распространенной ошибки уклонения от тезиса. Приведем известную анекдотическую ситуацию, описанную в книге А. Моля «Социодинамика культуры».

1. Капитан – адъютанту.

«Как вы знаете, завтра произойдет солнечное затмение, а это бывает не каждый день. Соберите личный состав завтра в 5 часов на плацу в походной одежде. Они смогут наблюдать это явление, а я дам им необходимые объяснения. Если будет идти дождь, то наблюдать будет нечего, так что в таком случае оставьте людей в казарме».

2. Адъютант – дежурному сержанту.

«По приказу капитана завтра утром в 5 часов произойдет солнечное затмение в походной одежде. Капитан на плацу даст необходимые объяснения, а это бывает не каждый день. Если будет идти дождь, наблюдать будет нечего, но тогда явление состоится в казарме».

3. Дежурный сержант – капралу.

«По приказу капитана завтра утром в 5 часов затмение на плацу людей в походной одежде. Капитан даст необходимые объяснения в казарме насчет этого редкого явления, если будет дождь, а это бывает не каждый день».

4. Капрал – солдатам.

«Завтра в 5 часов капитан произведет солнечное затмение в походной одежде на плацу. Если будет дождливо, то это редкое явление состоится в казарме, а это бывает не каждый день».

5. Один солдат – другому.

«Завтра, в самую рань, в 5 часов, солнце на плацу произведет затмение капитана в казарме. Если будет дождливо, то это редкое явление состоится в походной одежде, а это бывает не каждый день».

Структура ораторской речи. Целостность ораторской речи заключается в единстве ее темы (главной мысли выступления, основной проблемы, поставленной в нем) и смысловых частей разной структуры и протяженности. Речь воздействует лишь в том случае, если имеются четкие смысловые связи, которые отражают последовательность в изложении мысли. Непоследовательное высказывание не достигает цели, не вызывает у слушателей запланированной оратором реакции. В лучшем случае они остаются равнодушными, в худшем – не понимают, о чем идет речь.

Композиция речи – это закономерное, мотивированное содержанием и замыслом расположение и целесообразное соотношение всех частей выступления.

В композиции можно выделить пять частей: зачин речи, вступление, основную часть (содержание), заключение, концовку речи. Эта схема может быть и свернутой, если отсутствует какая-либо из частей, кроме, разумеется, основной (ведь без содержания нет и речи).

Вступление оратора должно захватывать слушателей с первых же слов. Нередко это достигается искусным построением зачина – самого начала речи. Чаще всего он содержит этикетные формулы (*Здравствуйте, уважаемые*

коллеги!), но не только. Следует иметь в виду, что, во-первых, особенности зачина могут определяться как самой темой выступления, так и аудиторией; во-вторых, интересный зачин привлекает внимание аудитории; в-третьих, зачин может указывать, в каком ключе будет произнесена речь.

Видный теоретик и практик ораторского искусства А. Ф. Кони говорил о том, что выступление будет иметь успех, если завоевать и удержать внимание аудитории, первый, самый ответственный момент в речи – привлечь слушателей. Внимание возбуждается простым, интересным, интригующим и близким к тому, что, наверное, переживал или испытывал каждый. Значит, первые слова оратора должны быть чрезвычайно просты, доступны, понятны и интересны, должны привлечь, зацепить внимание.

Следующая часть композиции – вступление. Оно содержательно, насыщено, психологически подготавливает слушателей к существу речи и вводит в процесс его восприятия. Вступление содержит несколько аспектов: психологический – закрепление контакта, внимания и интереса, которые были вызваны зачином, создание необходимого настроения; содержательный – описание целевой установки речи, сообщение темы, перечисление и краткое описание проблем, рассматриваемых в основной части; указание на специфику темы, определение ее актуальности и общественной значимости.

Ораторы уделяют большое внимание вступлению, так как оно помогает перейти к главной части, в которой излагается основной материал. Оратор пользуется здесь фактами, логическими доказательствами, аргументацией, различными теоретическими положениями, основными логическими формами аргументации, анализирует примеры, спорит с предполагаемыми оппонентами и т. д. Основную часть следует отрабатывать наиболее тщательно.

«Конец – всему делу венец» – гласит народная мудрость. И действительно, в заключении речи могут, во-первых, подводиться итоги всему сказанному, суммироваться, обобщаться те мысли, которые высказывались в основной части речи; во-вторых, кратко повторяться основные тезисы выступления или связываться воедино его отдельные части, еще раз под-

черкиваться главная мысль выступления и важность для слушателей разобранной темы; в-третьих, намечаются пути развития идей, высказанных оратором; в-четвертых, на основе всей речи перед аудиторией ставятся какие-либо задачи; в-пятых, закрепляются и усиливаются впечатления, произведенные содержанием речи. А. Ф. Кони писал: «Конец – разрешение всей речи (как в музыке последний аккорд – разрешение предыдущего; кто имеет музыкальное чутье, тот всегда может сказать, не зная пьесы, судя только по аккорду, что пьеса кончилась); конец должен быть таким, чтобы слушатели почувствовали (не только в тоне лектора это обязательно), что дальше говорить нечего».

Концовка может содержать этикетные формулы, формулы призыва, пожелания, сообщение о чем-либо, не имеющее непосредственного отношения к содержанию речи, и т. д. Нередко заключение и концовка тесно связаны между собой и составляют единое целое. Объемы заключения и концовки во многом зависят от темы, материала, времени, слушателей, вида и рода выступления и т. д.

Композиция выступления – дело творческое и меньше всего поддается стандартизации. Однако, работая над композицией, следует помнить, что ораторская речь должна обладать рядом несомненных достоинств, среди которых, с одной стороны, строгая последовательность изложения, связанность, соподчиненность, согласованность всех ее частей, с другой – индивидуальность и глубина мысли.

Все части ораторской речи переплетены и взаимосвязаны. Объединение всех частей речи в целях достижения ее целостности называется интеграцией. Необратимость речи определяет многое в ее построении. Ведь трудно удерживать в оперативной памяти все выступление целиком. Это и диктует принципиально иное его построение по сравнению с письменной речью.

Особые виды сцепления, связи обеспечивают последовательность и взаимозависимость отдельных частей ораторской речи, позволяют глубже проникнуть в ее содержание, понять и запомнить отдельные ее фрагменты,

расположенные на некотором (и даже значительном) расстоянии друг от друга, но в той или иной степени связанные между собой. Этот тип связи может выражаться различными повторами, словами, обозначающими временные, пространственные и причинно-следственные отношения: *таким образом, итак, во-первых, во-вторых, в-третьих, следующий вопрос, в настоящее время, совершенно очевидно, посмотрим далее, перейдем к следующему*. Связующую роль выполняют и такие слова и словосочетания: *принимая во внимание, с одной стороны, с другой стороны, между тем, несмотря на это, как оказывается, по всей вероятности, как оказалось впоследствии*.

Оратор может сослаться на информацию, которая имеется помимо его выступлений (таким образом происходит связь данной речи с общим информационным контекстом), отсылать слушателей к информации, которая содержится в предыдущих его выступлениях или в данном выступлении, но изложена ранее (так осуществляется связь речи с предыдущими речами). Такая связь может выражаться словами и словосочетаниями различного типа: *как мы знаем, как мы понимаем, как было сказано ранее, как я говорил, это заставляет нас вспомнить, ранее мы уже говорили об этом, вспомним, вы слышали, вы видели, известно, мы имели случай сказать об этом, в прошлый раз я уже говорил об этом*.

Важным на начальном этапе воздействия является установление контакта со слушателями. Коммуникативный контакт дает возможность оказывать влияние на слушателей и помогает достичь необходимого эффекта. Ведь оратор имеет целью не только передать какое-либо содержание, но и побудить слушателей к некоторым решениям, воздействовать на их волю и чувства, убедить, призвать к определенным действиям. Общность психического состояния оратора и аудитории возникает на основе совместной мыслительной деятельности, сходных эмоциональных переживаний. Отношение говорящего к предмету речи, его заинтересованность, убежденность вызывают у слушателей ответную реакцию – слово принадлежит наполовину тому, кто говорит, и наполовину тому, кто слушает. Главные показатели взаимопонимания –

положительная реакция на слова выступающего, внешнее выражение внимания у слушателей (их поза, сосредоточенный взгляд, возгласы одобрения, кивки головой, улыбки, смех, аплодисменты), «рабочая» тишина в зале. Контакт – величина переменная. Он может быть полным и неполным, устойчивым и неустойчивым в разные фрагменты произнесения речи.

Чтобы завоевать аудиторию, следует установить и постоянно поддерживать зрительный контакт. Выступающий обычно медленно обводит взглядом слушателей.

Перед началом речи выдерживают небольшую психологическую паузу в 5–7 секунд.

Первым источником субъективности речи и ее контактности являются личные местоимения. Местоимения первого и второго лица можно охарактеризовать как коммуникативные. «Я» означает отправителя речи, оратора и действительно только в его речи. «Вы» означает слушателей, к которым обращается оратор. «Мы» содержит ряд значений: собственно оратор (лекторское «мы»), оратор и слушатели, оратор и относящиеся к нему лица. В сочетании с предлогом «с» и творительным падежом других местоимений и существительных обозначает группу лиц во главе с оратором. Эффект речи зависит именно от того, как оратор выполняет одну из своих коммуникативных задач – преодолевает дистанцию между собой и слушателями. «Мы» чаще всего характеризуется как «мы совместное» в значении «я» и «вы». Оно и помогает создать и передать атмосферу взаимопонимания между оратором и аудиторией. Например: *Мы с вами должны понять огромную роль частного предпринимательства.* «Мы совместное» создает эффект общения и личного контакта между оратором и аудиторией. С помощью такого приема оратор приглашает слушателей к совместному размышлению о каких-либо фактах и создает атмосферу непринужденного разговора.

В речи часто прибегают к использованию словосочетаний, которые усиливают степень контактности: *мы с вами, мы вместе, мы все, вместе с вами мы.* Благодаря этим приемам устанавливается доверительный разговор

между оратором и аудиторией, объединяется позиция оратора и слушателей, возникает их своеобразный диалог. Другим средством контакта являются глагольные формы, которые объединяют оратора со слушателями и выражают их совместное мнение: *проясним, оговоримся, конкретизируем, поясним, будем откровенны, попробуем понять, скажем прямо, отметим*. Средством установления контакта можно считать и некоторые вводные конструкции, содержащие обращения к слушателям: *как вы понимаете, как вы догадываетесь, как видите, как вы знаете, как мы знаем, как вы убедились* и др. Контактность речи создают также побудительные предложения, например: *согласитесь, прочитайте, подумайте, отметьте, запомните, проанализируйте*. Они обращены к слушателям, призывают их к определенным действиям.

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

1. Вопросно-ответный прием. Оратор ставит вопросы и сам на них отвечает, выдвигает возможные сомнения и возражения, выясняет их и приходит к определенным выводам;
2. Переход от монолога к диалогу (полемике) позволяет приобщить к процессу обсуждения отдельных участников, активизировать тем самым их интерес;
3. Прием создания проблемной ситуации стимулирует познавательную активность слушателей;
4. Прием новизны информации, гипотез заставляет аудиторию предполагать, размышлять;
5. Опора на личный опыт, мнения, которые всегда интересны слушателям;
6. Использование юмора позволяет быстро завоевать аудиторию;
7. Краткое отступление от темы дает возможность слушателям отдохнуть;
8. Замедление с одновременным понижением силы голоса способно привлечь внимание к ответственным местам выступления (прием «тихий голос»).

Этикет ораторской речи предполагает использование специфических устойчивых единиц общения, принятых в ораторской практике и необходи-

мых для установления контакта с аудиторией, поддержания общения в избранной тональности, передачи другой информации. Помимо основной функции – поддержания контакта – такие речевые формулы выполняют функцию вежливости, регулирующую функцию, благодаря которой устанавливается характер отношений между оратором и слушателями, а также эмоционально-экспрессивную функцию. Например, для заседаний типичны следующие этикетные формулы: *уважаемые коллеги, уважаемый Иван Иванович, председательствующий, председатель, президиум.*

Речевой этикет используется в конкретной ситуации, то есть при таком сочетании условий и обстоятельств, которые создают определенную обстановку, требующую оптимального стилистического оформления. Оратор обращается к формулам речевого этикета, учитывая ситуацию выступления; существуют формулы официальные (*уважаемые коллеги*) и неофициальные: нейтральные, констатирующие (*разрешите на сегодня закончить, этим я заканчиваю свое приветствие Вам, позвольте обратить Ваше внимание, я позволю себе начать, позволю себе утверждать, позвольте сейчас же ответить на ваши вопросы*) и эмоциональные (*друзья, дорогие друзья, мне было очень приятно выступить перед Вами, я хочу поблагодарить Вас за внимание, благодарю Вас*).

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

Оратор должен добиться ощущения устойчивости, равновесия, легкости, подвижности и естественности перед аудиторией. Вид человека, который длительное время стоит неподвижно, утомляет слушателей. Во время длительного доклада опытный выступающий меняет позу. Шаг вперед в

нужный момент усиливает значимость того или иного места речи, помогает сосредоточить на нем внимание. Отступая назад, оратор как бы дает аудитории возможность отдохнуть и затем переходит к другому положению речи. Не следует расхаживать, двигаться в стороны во время выступления.

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

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

Основным показателем чувств говорящего является выражение лица. Мимика оратора стимулирует эмоции аудитории, способна передать гамму переживаний: радость и скорбь, сомнение, иронию, решимость. Выражение

лица должно соответствовать характеру речи. У хорошего оратора, как замечал А. Ф. Кони, «лицо говорит вместе с языком». Лицо и весь внешний облик выступающего должны выражать доброжелательное и даже дружественное отношение. Аудитория не любит сердитых или безучастных.

Публичное выступление в деловом общении. В сфере делового общения наиболее часто используются такие жанры, как доклад, информационная и приветственная речь.

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

Речь – вид публичного выступления, в котором осуществляются краткие сообщения на служебных совещаниях, в ходе дискуссии, на торжественных встречах, презентациях. Речь отличается эмоциональностью, четкостью постановки проблем, насыщенностью, конкретностью, действенностью, а также сжатыми временными границами. Информационная речь (сообщение) звучит на совещании. Обычно это актуальное сообщение, дающее новое представление о рассматриваемом предмете или явлении, гипотеза решения проблемы. Приветственная речь может быть посвящена юбилею лица, организации, встрече делегации, вручению награды, началу работы конференции, памятной дате. Главная задача этой речи – создать приподнятое, праздничное настроение, вдохновить, воодушевить слушателей. Приветственная речь должна быть эмоциональной. Оратору следует использовать яркие примеры, ассоциации, средства языковой выразительности.

Подготовка к ораторскому монологу начинается с определения его темы и цели. Тему определяет либо сам автор, либо те, кто приглашает его произнести речь. Название выступления должно быть ясным, четким, по возмож-

ности кратким. Оно должно отражать содержание речи и привлекать внимание слушателей (Например: «Состояние охраны труда и техники безопасности в цехе № 7», «О подготовке к проведению сертификации изделий»). При разработке повестки для совещаний необходимо особое внимание обращать на формулировку тем докладов и сообщений. Темы должны ориентировать людей на участие в обсуждении конкретных проблем. Поэтому целесообразно расшифровывать пункт повестки дня «Разное», «О разном» – человек будет иметь возможность заранее подготовить и продумать свое выступление. Некоторые речи не имеют названий: приветственная, митинговая и др. Знание своих слушателей, «прицельная» подготовка речи приобретают особое значение при обсуждении какого-то трудного вопроса в узком кругу коллег. Оратор обязательно должен быть представлен или должен представиться сам.

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

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

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

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

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

На каждую минуту выступления приходится 20–25 минут подготовки, но если выступление тщательно разработано, то в момент встречи со слуша-

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

После выступления говорящий часто отвечает на вопросы слушателей, полемизирует с ними. Такая форма общения требует от оратора быстрой реакции, доброжелательности, владения юмором. Ответ выступающего предназначен не только спрашивающему но и всем присутствующим. Методика ораторского искусства рекомендует не торопиться с ответом, а сначала убедиться, что вопрос правильно понят; отвечать лаконично, ясно и по существу, не давать необоснованных или сомнительных ответов; иметь под рукой справочный материал для тех, кто хочет получить более подробное обоснование ваших предположений.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ЕГО ОСОБЕННОСТИ

Общение играет важную роль в различных видах профессиональной деятельности, но особую значимость оно приобретает для людей, занятых в управлении. Как показывают исследования, руководители всех уровней расходуют на общение 80 % рабочего времени. «Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе, – пишет Дж. Рокфеллер.– И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире».

Деловое общение – это межличностное общение с целью организации и оптимизации того или иного вида деятельности: учебной, научной, производственной, управленческой и т. д., это речевое взаимодействие двух или нескольких лиц, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающее достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Деловое общение – сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участниками являются официальные должностные лица, исполняющие свои служебные обязанности. Деловое общение может быть необходимым (если осуществление совместной деятельности невозможно без контактов между людьми), желательным (межличностные контакты способствуют решению поставленных задач), нейтральным (деловое общение не оказывает существенного влияния на решение поставленных задач), нежелательным (достижение поставленной цели в результате общения затруднено).

Деловым людям постоянно приходится общаться с лицами, стоящими на разных ступенях иерархической лестницы, а также с коллегами и сотрудниками одного уровня. Отношения, которые складываются в процессе делового общения, могут быть субординационными и партнерскими. Субординационные отношения – отношения по вертикали – обусловлены социальным статусом собеседников и административно-правовыми нормами (руководи-

тель – подчиненные) и характеризуются строгим подчинением. Руководитель принимает решения, обязательные для подчиненных.

Разница в социальном статусе накладывает ряд ограничений на потенциальные возможности подчиненного и дает вышестоящему лицу возможность использовать свое социальное преимущество для достижения поставленной цели.

Социальное неравенство собеседников ярче всего проявляется в невербальном поведении: чем медленнее человек входит в кабинет начальника, чем дальше он находится от собеседника, начиная разговор, тем ниже его статус. Руководитель входит в кабинет подчиненного без предупреждения, если сотрудник разговаривает по телефону, руководитель обычно подойдет к столу, ожидая, пока тот быстро не закончит разговор. Подчиненный же входит со стуком и будет терпеливо ждать, пока руководитель не завершит свои дела.

Однако служебная субординация не исключает, а предполагает уважительное отношение сторон друг к другу. Здесь особое значение приобретают вежливость, такт, корректная форма отдачи распоряжений, атмосфера, в которой доводятся до сведения критические замечания в адрес подчиненного. Недопустимы как появления высокомерия перед подчиненными, так и раболепие перед руководителем, так как подобные отношения не могут способствовать успеху дела. Партнерские отношения предполагают участие в совместной деятельности на принципах сотрудничества и взаимопонимания с учетом общих интересов его участников.

Умение найти оптимальный вариант деловых взаимоотношений по вертикали и по горизонтали – большое искусство. Выбор соответствующей траектории отношений входит в коммуникативную компетентность личности. В современной деловой жизни наблюдается смещение строгих субординационных отношений в сторону партнерских и утверждение по вертикали субординационно-партнерских отношений, что повышает деловую и творческую активность, усиливает обратную связь – от подчиненных к руководителю. Отношения между участниками делового общения определяют и их речевое поведение.

Специфической особенностью делового общения является регламентированность – подчинение установленным правилам и ограничениям, которые определяются видом делового общения, его целями и задачами, национальными культурными традициями и профессиональными этическими принципами. Отношения в организации редко меняются со временем и характеризуются высоким уровнем формальности.

Регламентированность предполагает соблюдение делового этикета, включающего правила приветствия, представления, поведения на совещании, собрании, приеме, ведения телефонного разговора, деловой беседы, переписки и т. д. Деловое общение отличается жестким следованием ряду общепринятых норм и правил речевого (речевой этикет) и общеповеденческого плана (деловой этикет). Это обуславливает наличие постоянных формулировок, повторяющихся в одной и той же ситуации, например, при открытии совещаний, установлении контактов на переговорах и т. д., которые являются характерным признаком этого вида речевой деятельности. Главным средством официального общения выступает русский литературный язык. Обязательно соблюдение речевого этикета – разработанных обществом норм языкового поведения, типовых конструкций, позволяющих организовать этикетные ситуации приветствия, просьбы, благодарности и т. д. (например, *здравствуйте, будьте добры, разрешите принести извинения, счастливы познакомиться с Вами*), которые выбираются с учетом социальных, возрастных, психологических характеристик участников общения. Использование этикетных речевых оборотов помогает собеседникам установить контакт, создать благоприятную психологическую обстановку, поддерживать общение в определенной тональности.

Кроме формул вежливости, в языке есть определенный набор высказываний, закрепленный традицией использования языка, которые «предписывают» адресату определенную форму ответа. Например, в качестве реакции на вопрос *Как ваши дела?* ожидается стереотип ответа, этикетное речевое поведение. В конкретных ситуациях общения слушатель правильно понимает

коммуникативную цель говорящего, даже если высказывание не шаблонно, и в соответствии с этим строит ответную реплику.

Большое внимание в этикете уделяется внешнему виду деловых людей, умению управлять своим эмоциональным состоянием, манере разговаривать.

Регламентированность делового общения означает и ограниченность его определенными временными рамками. Деловые встречи имеют строгий регламент. Так, переговоры обычно длятся 1,5–2 часа, целесообразная продолжительность совещания – 40–45 минут, если обстоятельства дела требуют большего времени, то после 40 минут объявляют десятиминутный перерыв.

Важная особенность делового общения – строгое соблюдение его участниками ролевого амплуа. В процессе взаимодействия деловой человек может быть и руководителем, и подчиненным, и коллегой. Конкретная обстановка и принятая роль требуют от участника общения соблюдения определенных правил поведения. Соблюдение ролевого амплуа в деловом общении упорядочивает рабочий процесс, обеспечивая его эффективность.

Еще одна особенность делового общения – повышенная ответственность за результат совместной деятельности, что в значительной степени определяет успех делового взаимодействия. В связи с этим в деловой жизни особую ценность имеют такие качества, как обязательность, организованность, пунктуальность, способность держать данное слово, соблюдение нравственно-этических норм.

Требуется более строгое отношение и к использованию речевых средств. Не допускается использование бранных слов и нецензурных выражений, сленга, просторечия.

Деловая коммуникация всегда возникает в определенном контексте и оказывается зависимой от него. Конкретная ситуация, в том числе и количество участников, характер поставленных целей, уровни взаимодействия, наделяет ее характерными особенностями. Деловое общение может осуществляться в виде беседы, совещания, собрания, переговоров, пресс-конференции, телефонного разговора, деловой переписки и т. д. Каждый из

видов имеет свою специфику, требуя от участников взаимодействия специальных знаний по их подготовке и проведению.

Устная речь имеет две формы – монологическую и диалогическую. Монолог представляет собой развернутое высказывание одного лица, завершённое в смысловом отношении. Диалог – это непосредственный обмен высказываниями между двумя или несколькими собеседниками, которые поочередно меняются ролями, высказываясь об общем предмете разговора. Речевой акт включает подготовку и исполнение высказывания, его восприятие и понимание, обратную связь. Участники диалога обмениваются репликами в той очередности, которая определяется их намерениями, зависит от занимаемой в данной ситуации позиции, а также социальной роли. Желая узнать мнение коллеги по интересующему вопросу, собеседник будет занимать позицию слушающего, предоставляя возможность большую часть времени говорить партнеру по разговору. Если собеседники обмениваются новостями, реплики будут распределяться достаточно равномерно. Социальная роль накладывает свои ограничения на возможность смены реплик: студент не станет перебивать преподавателя на полуслове, чтобы выразить свою точку зрения, как он бы сделал в разговоре с товарищем, поэтому большое значение в межличностной деловой коммуникации имеет траектория отношений, то есть степень формальности. Отметим, что с течением времени служебные отношения становятся более глубокими и регулируются индивидуально выработанными правилами поведения, являющимися результатом обоюдной договоренности.

Стратегия воздействия принимает более сложный характер при групповой деловой коммуникации, так как каналы взаимодействия расширяются. Под групповой коммуникацией понимается личное взаимодействие трех и более человек, объединенных общими целями и ощущающих себя единой группой. Нижний предел позволяет оперировать понятием большинства. Это существенно для принятия решений, так как приоритет отдается групповому принятию решения над индивидуальным. Формой групповой коммуникации

является полилог – поочередная смена реплик более двух коммуникантов, обладающая речевой и смысловой цельностью. Структура полилога гораздо более сложна по сравнению с диалогом, поэтому он часто должен быть структурирован в соответствии с принятыми правилами поведения. Так как полилог чаще всего имеет место в рамках коммуникации определенной группы, он регулируется нормами поведения, выработанными и безоговорочно принимаемыми ее членами. Смена реплик не обязательно происходит спонтанно, а в соответствии с регламентом, как, например, в ходе переговоров, деловых совещаний, аудиторных занятий. В повседневном деловом общении групповая коммуникация регулируется явным или неявным лидером, который может быть определен социальным статусом, возрастом, всеобщим уважением и сильными личностными качествами. Если в диалоге можно максимально точно приспособить свое сообщение к одному адресату, его интересам и потребностям, то в групповой коммуникации надо иметь в виду не одного, а всех слушателей. Это усложняет задачу говорящего, стремящегося воздействовать на большинство участников общения.

Формой, в которой осуществляется публичная коммуникация, является монолог. Монолог обычно представляет собой продуманную и подготовленную речь с учетом специфики аудитории. Какой бы разной ни была публика, всегда можно выделить нечто общее, заставившее их собраться в данном месте. На первое место в данном типе коммуникации выходит личность оратора и совокупность приемов, к которым он прибегает в целях воздействия на аудиторию. Формирование положительного восприятия личности оратора является неотъемлемой частью любого публичного выступления. Даже самая сильная аргументация теряет свой вес и выглядит неприглядно, если нет доверия к личности выступающего. Оно может сформироваться благодаря личностным особенностям оратора (харизме), его социальному статусу, стратегически спланированному коммуникативному поведению. В идеале должны присутствовать все три компонента, но лишь последний при отсутствии других может оказаться достаточным.

В публичной коммуникации меняется не только число участников, но и их физическое расположение. Оратор находится в отдалении от слушающих и противопоставлен тем, к кому обращена его речь. Особенностью публичной коммуникации является формальный стиль общения участников. Единственный путь получения непосредственной мгновенной обратной связи – зрительный контакт с аудиторией.

Установление контакта считается самым ответственным этапом делового общения, оказывающим решающее влияние на весь процесс достижения цели. Создание позитивного коммуникативного климата – основная задача данного этапа общения. По данным зарубежных ученых, количество передаваемой информации, ее точность увеличивается в атмосфере доверия и открытости между участниками общения. Следующие этапы общения – ориентация в ситуации, обсуждение вопросов, принятие решения – напрямую зависят от эффективности речевой коммуникации. При этом под эффективной речевой коммуникацией понимается достижение адекватного смыслового восприятия и адекватной интерпретации передаваемого сообщения. Главным условием успешного речевого общения является умение слушателя проникнуть в коммуникативный замысел (намерение) говорящего. Слушатель проделывает огромную работу по интерпретации речевого потока и «реконструкции» замысла говорящего, переосмыслению ранее сказанного и понятого, соотнесению своей «модели» понятого с реальными фактами и линией поведения собеседника.

Правильная интерпретация считается состоявшейся, если слушающий трактует основную идею текста в соответствии с замыслом говорящего.

Следует помнить, что:

1. Суть не в том, что сообщает отправитель, а в том, что понимает получатель;
2. Если получатель неправильно трактует сообщение отправителя, то вину несет отправитель сообщения.

Неадекватное понимание сообщения у отправителя и получателя может привести к серьезным ошибкам во время выработки и принятия решения, стать причиной нежелательных конфликтов.

Успешность общения зависит от способности говорящего варьировать способ языкового представления того или иного реального события. Говорящий формирует свой стиль речи, точку зрения при отражении в речи каких-то событий, явлений, фактов, фрагментов «картины мира». Например: *Рассказ взволновал студентов; Студенты были взволнованы рассказом; Студенты были взволнованы.* Кроме этого говорящий языковыми средствами всегда передает свое отношение к предмету речи, а также (прямо или косвенно) к адресату. Так, уменьшительно-ласкательные суффиксы имен существительных встречаются в речи, если адресат близок или симпатичен говорящему (или в каких-либо ситуациях говорящий хочет продемонстрировать это). Таким образом, в построении высказывания, в выборе слов, интонации говорящий всегда обнаруживает свой взгляд на мир, и успешность речевого общения зависит от того, насколько этот взгляд согласуется с особенностями мировосприятия адресата или его точкой зрения по какому-либо вопросу.

Говорящий строит свою речь с ориентацией на мир знаний адресата, приспособляя форму подачи информации к возможностям ее восприятия.

Следует сознательно соединять прямое и косвенное информирование. Можно без труда установить, какая из конструкций является более предпочтительной: *Рекомендуйте меня ему, пожалуйста* и *Не могли бы Вы рекомендовать меня ему;* *Я хочу закрыть форточку* и *Вы не возражаете, если я закрою форточку;* *Учтите мое замечание* и *Вам следует иметь в виду мое замечание.* Все дальше уходя от прямых форм выражения, язык совершенствует систему особых условных сигналов, непосредственно не связанных со значением составляющих его единиц. Прямые формы речевого поведения перестают быть самыми эффективными. Более того, все, что формулируется слишком прямо, едва ли не рискует подвергнуться осуждению, современное деловое общение становится все более этикетным. Неотъемлемое

требование коммуникативного процесса – быть вежливым – в качестве предпочтительных также выбирает не прямые формулировки. Фактически каждое коммуникативное задание лучше решать, используя приемы подразумевания, создающие косвенную речевую тактику. Если собеседник произносит: *Вы не могли бы помочь мне?*, то данная речевая ситуация – ситуация со смягченным намерением, так как спрашивающий в качестве цели выдвигает не свой подлинный интерес (просьбу о помощи), а интерес к тому, насколько это действие возможно для собеседника.

Установлено, что люди, обладающие властью и уверенные в ней, отдают не прямые приказы чаще, нежели безвольные начальники, а неуверенность чаще всего испытывают руководители, склонные к приказным формам управления. Однако и те, и другие руководители воспринимают прямо, как констатацию факта, высказывания подчиненных.

Эффективному обмену информацией в процессе совместной деятельности способствуют потребность в общении, коммуникативная заинтересованность, настроенность на мир собеседника, близость мировоззрения говорящего и слушающего, внешние обстоятельства.

Коммуникативная заинтересованность – необходимое условие возникновения и успешного завершения диалога. На уровне отношений между участниками диалога коммуникативная заинтересованность устанавливает паритетность вне зависимости от социального статуса и ролей. На заинтересованность в общении и равные права в диалоге влияют: а) глубина знакомства (близкие друзья, знакомые, незнакомые); б) степень социальной зависимости (например, подчиненное положение в коллективе); в) эмоциональный фон (благожелательность, нейтральность, неприязнь).

Следующее важное условие успешного общения, правильного восприятия и понимания – настроенность на мир собеседника, близость мировосприятия говорящего и слушающего. Жизненный опыт собеседников, сходные интересы и культурные каноны рождают быстрое взаимопонимание, которое выражается стремительной сменой реплик, такими средствами, как мимика,

жесты, тон, тембр голоса. При полном доверии и искренности предвосхищение ответной реакции слушающего очевидно и естественно; в других случаях успешность речевого общения определяется умением говорящего представить мир слушающего и в соответствии с этим организовать свою речь. Это способствует возникновению у собеседника благожелательного внимания, а также активизирует все составляющие культурного понимания речи, коммуникативные ожидания и ассоциации: открытость к любой позиции говорящего, готовность принять все доводы, способность предвосхищать смысл каждой фразы и дальнейшего хода разговора.

Речевые формы правильной настроенности на мир слушающего могут быть самыми различными: вид обращения, интонация, тембр голоса, темп речи, повторы, особые средства выражения отношения говорящего к предмету речи и собеседнику (эпитеты, оценочные наречия, вводные слова и предложения), намеки, паузы, молчание. На успешность речевого общения влияют внешние обстоятельства: присутствие посторонних, канал общения (например, телефонный разговор, сообщение на мобильный телефон, записка, письмо, беседа с глазу на глаз), эмоциональный настрой – все это может предопределить судьбу разговора. Различают общение контактное – дистантное; непосредственное – опосредованное; устное – письменное. Общение будет более успешным, если оно протекает в устной форме, собеседники находятся наедине. Атмосфера диалога не менее существенна, чем его содержание. Независимо от результатов стороны должны продемонстрировать свое расположение друг к другу, желание сотрудничать и взаимодействовать в дальнейшем.

Г. П. Грайс в работе «Логика и речевое общение» сформулировал один из основных принципов речевой коммуникации – принцип кооперации: «Твой коммуникативный вклад на данном шаге диалога должен быть таким, какого требует совместно принятая цель (направление) данного диалога». «Я сформулировал постулаты таким образом, – пишет Г. П. Грайс, – будто

целью речевого общения является максимально эффективная передача информации...»

Постулаты этого принципа включены в четыре категории – количества, качества, отношения и способа.

Категория количества связана количеством передаваемой информации. Сюда включены следующие постулаты:

1. Высказывание должно содержать не меньше информации, чем требуется на данном шаге диалога;
2. Высказывание не должно содержать больше информации, чем требуется.

Общий постулат категории качества – старайся, чтобы твое высказывание было истинным – реализуется следующим образом:

1. Не сообщай ложную информацию;
2. Не говори того, для чего нет достаточных оснований;

Категория отношения реализована в постулате не отклоняйся от темы.

Категория способа – выражайся ясно – включает следующие постулаты:

1. Избегай непонятных выражений;
2. Избегай неоднозначности;
3. Будь краток;
4. Будь организован.

Другой зарубежный исследователь Дж. Н. Лич описал еще один ведущий принцип коммуникации – принцип вежливости, представляющий собой совокупность максим.

Максима такта – максима границ личной сферы. Так как общение предполагает определенную дистанцию между участниками, не следует затрагивать те темы, которые не были обозначены участником диалога (частная жизнь, предпочтения и т. д.).

Максима великодушия – максима необременения собеседника. Доминирование одного из участников в ходе коммуникативного акта делает общение дискомфортным. Практически максима необременения собеседника означает следующее: предложение одного участника диалога должно

быть высказано так, чтобы его можно было отклонить (ср. *Я жду Вас* и *Не зайдете ли Вы ко мне?*).

Максима одобрения – максима позитивности в оценке других.

Максима скромности – максима непрятия похвал в свой адрес. Реалистическая, объективная самооценка является одним из условий успешного развертывания коммуникативного акта. При этом и сильно завышенные, и сильно заниженные самооценки влияют на коммуникативный акт отрицательно.

Максима согласия – максима неоппозиционности – предполагает отказ от конфликтной ситуации во имя сохранения предмета взаимодействия.

Максима симпатии – максима благожелательности, создающая благоприятный фон для перспективного разговора. Неблагожелательность делает речевой акт невозможным. Безучастный контакт, при котором собеседники не демонстрируют благожелательности, также не способствует решению поставленных задач. Общим требованием этики делового общения считается приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам независимо от личных симпатий и антипатий.

Созданию позитивного коммуникативного климата способствует соблюдение психологических принципов общения:

1. Принцип равной безопасности предполагает непричинение психологического или иного ущерба партнеру. Этот принцип запрещает оскорбительные выпады, унижение чувства собственного достоинства собеседника. Ярлыки, грубые слова и выражения, обидные реплики, оскорбления, презрительный и насмешливый тон не только мешают восприятию и пониманию информации, но и выводят человека из состояния психологического равновесия;
2. Принцип децентрической направленности означает непричинение ущерба делу, ради которого стороны вступили во взаимодействие, собеседники не должны тратить время на защиту эгоцентрических интересов и собственных амбиций. Умение анализировать ситуацию или проблему с точки зрения другого человека, исходя из интересов дела, а не из своих собственных, помогает повысить эффективность общения;

3. Принцип адекватности того, что воспринято, тому, что сказано, заключается в непричинении ущерба сказанному путем намеренного искажения смысла, так как зачастую участники общения сознательно искажают позицию оппонента, пытаясь добиться преимуществ в разговоре.

Основными факторами, способствующими установлению благоприятного климата делового общения, являются:

- признание не на словах, а на деле плюрализма мнений, что является необходимой предпосылкой демократического решения вопросов;
- предоставление каждому возможности высказать свою точку зрения;
- равные возможности в получении необходимой информации для обоснования своей позиции;
- осознание того, что необходимость конструктивного диалога диктуется не волей отдельных лиц, а реально сложившейся ситуацией;
- определение общей платформы для дальнейшего взаимодействия и сотрудничества, поиск общих точек соприкосновения.

Отметим, что главная причина появления деструктивных элементов в процессе делового общения – стереотипно-догматическое мышление и нетерпимость к чужому мнению. Основанием деструктивности могут стать и личностные особенности его участников: эгоизм, амбициозность, самоуверенность, категоричность суждений, неспособность идти на компромисс, отсутствие здравого смысла.

Коммуникативные неудачи – это недостижение инициатором общения коммуникативной цели, а также отсутствие взаимодействия, взаимопонимания и согласия между участниками общения. Негативное влияние на исход речевого общения могут оказывать дистантность участников, присутствие посторонних лиц, общение через записки, письма, по телефону. Большую роль играют все особенности развития речевой ситуации, вплоть до состояния коммуникантов и их настроения.

Чуждая коммуникативная среда сводит усилия участников общения на нет. В диалоговом общении при посторонних лицах собеседники чувствуют

дискомфорт, мешающий им осознать себя в данной ситуации и определить тональность своего речевого поведения. Малая степень знакомства может усугубить дискомфортность. Вне зависимости от коммуникативного намерения затруднено социальное взаимодействие, невозможна «подача себя» в том или ином свойстве в полной мере. Положение может осложняться отвлекающими моментами: вмешательством третьих лиц, вынужденными паузами, отвлечением от разговора по разным обстоятельствам.

Серьезным основанием для отчуждения участников разговора может быть нарушение паритетности общения. В данном случае также имеет место нарушение правила солидарности, кооперации собеседников. Это проявляется в доминировании одного из участников разговора: начиная с инициальной реплики один и тот же человек выбирает тему разговора, задает вопросы, перебивает собеседника, не дожидаясь сигналов восприятия и правильной интерпретации сказанного, превращая таким образом диалог в монолог. При этом определяющую роль играют такие факторы, как психологические черты участников общения, социальный статус, эмоциональные отношения, культурные навыки.

Причиной нарушения контакта с собеседником и прекращения разговора может быть неуместное замечание в адрес слушателя по поводу его действий, личностных качеств, которое может быть истолковано как недоброжелательное отношение говорящего. Таково понимание неуместности Цицероном: «Кто не считается с обстоятельствами, кто не в меру болтлив, кто хвастлив, кто не считается ни с достоинством, ни с интересами собеседников и вообще кто несуразен и назойлив, про того говорят, что он неуместен». Неуместность может быть вызвана неспособностью говорящего уловить настроение собеседника, определить ход его мысли. Несовпадение социокультурных особенностей участников общения также может повлечь за собой неуместные фразы, приводящие к коммуникативному провалу.

Непонимание и недостижение собеседниками согласия может быть вызвано целым рядом обстоятельств, когда коммуникативные ожидания

слушателя не оправдываются. Дискомфорт общения, неправильная интерпретация и отчуждение возникают в случае неправильной линейной организации высказывания. Синтаксические ошибки в согласовании, нанизывание падежей, усеченные предложения, недоговоренность, перескакивание с одной темы на другую – все это вызывает напряженность внимания и неосуществление коммуникативных ожиданий слушающего. Ситуация может усугубляться быстрым темпом речи или запинками. Если тема сообщения неизвестна адресату, то говорящий рискует оказаться непонятым.

Необходимым условием эффективной речевой коммуникации является умение слушать. Еще философ Зенон утверждал: «Два уха и один язык нам даны для того, чтобы больше слушать и меньше говорить». А историк Плутарх советовал: «Научись слушать, и ты можешь извлечь пользу даже из тех, кто говорит плохо». Хорошее слушание облегчает усвоение информации, способствует установлению контактов между людьми. В умении слушать проявляется воспитанность, уважение к другому человеку, то есть культура. Исследования показывают, что способностью выслушать собеседника сосредоточенно и выдержанно, вникнуть в сущность того, что говорится, обладают не более 10 % людей, а руководители слушают с 25-процентной эффективностью. Прослушав десятиминутное сообщение, слушатель понимает и запоминает только половину из сказанного.

Стиль слушания зависит от характера, интересов личности, пола, возраста, физиологического состояния, служебного положения. Подчиненные более внимательны и сосредоточены в разговоре с «начальством», они не всегда решаются прервать оппонента. Мужчины, в отличие от женщин, склонны слушать самих себя, быстро давать готовые ответы, перебивать, сосредоточиваться на содержании беседы. Женщине же больше интересен сам процесс общения, они прерывают партнера в 2 раза реже. На эффективность слухового восприятия влияет усталость, ухудшающая концентрацию внимания. Полноценное слушание может занимать 20 минут при контактном и 5–7 минут при дистантном общении.

Исследователь М. Беркли-Ален выявила «роли» слушателей: 1) «симулянт» – делающий вид, что слушает; 2) «зависимый слушатель» – легко попадающий под влияние мнений и желаний других; 3) «перебивала» – тот, кто неоправданно вмешивается в речь собеседника; 4) «погруженный в себя»; 5) «интеллектуал» – воспринимающий информацию разумом, пренебрегающий эмоциональным и невербальным аспектами поведения говорящего.

В зависимости от особенностей восприятия текста выделяют 3 вида слушания:

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

Различают также 2 способа слушания:

1. Нереплексивное (пассивное) состоит в умении не вмешиваться в речь говорящего своими замечаниями, в способности внимательно молчать. Этот способ требует значительного физического и психологического напряжения, определенной дисциплины. Нереплексивное слушание обычно используется в таких ситуациях, когда один из собеседников глубоко взволнован, желает высказать свое отношение к тому или иному событию;
2. Реплексивное (активное) заключается в активной обратной связи, оказании помощи в выражении мыслей. Этот способ особенно уместен, если партнер по общению ждет поддержки, одобрения или необходимо глубоко и точно уяснить информацию.

Основными приемами рефлексивного слушания являются:

1. Выяснение, то есть обращение к собеседнику за уточнениями, чтобы получить дополнительные факты, суждения (например, *Я Вас не понял. Не повторите ли еще раз?, Что Вы имеете в виду?*);
2. Перефразирование – передача высказывания собеседника в другой форме (*как я Вас понял, по Вашему мнению, другими словами, Вы считаете*);

3. Резюмирование – подведение итогов услышанного (*если обобщить сказанное Вами, то, Вашими основными идеями, как я понял, являются*);

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

Залогом успехов в деловых отношениях является соблюдение правил эффективного слушания:

1. Стремитесь понять, глубоко осознать позицию говорящего, сделать анализ, выводы. Научитесь находить ценные сведения в полученной информации;

2. Пытайтесь за фразами собеседника понять его истинные мотивы, эмоциональное состояние, внутренний мир;

3. Поддерживайте устойчивое внимание к речи, не допускайте побочных мыслей;

4. Отключайтесь от отвлекающих внешних помех, не пытайтесь слушать и одновременно делать еще 2–3 дела;

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

6. Логически планируйте процесс слушания. Мысленное опережение речи собеседника или оратора является одним из средств настройки на одну волну с ним и хорошим методом запоминания речи;

7. Установите зрительный контакт с говорящим. Замечено, что чаще смотрят на тех, кем восхищаются или с кем установились близкие доверительные отношения. Исключение составляет обсуждение неприятных вопросов: здесь отказ от визуального контакта является признаком вежливости и понимания эмоционального состояния собеседника. Ваши жесты, мимика, поза должны отражать состояние заинтересованного слушателя, который вникает в речь. Наклонившийся к нам человек воспринимается как наиболее внимательный слушатель, непринужденная поза предпочтительнее скованной. Улыбайтесь собеседнику;

8. Старайтесь сопереживать говорящему, посмотрите на вещи его глазами, попытайтесь понять;
9. Будьте терпеливы. Всегда выслушивайте собеседника до конца;
10. Не поддавайтесь чувству раздражения или гнева, если у вас негативная установка по отношению к партнеру по общению или услышали слова, выводящие вас из состояния равновесия;
11. Не отвлекайтесь на специфические особенности говорящего;
12. Обязательно повторяйте про себя распоряжения и указания;
13. Делайте соответствующие пометки на бумаге. Это не только удерживает внимание на процессе слушания, но и является необходимым элементом деловой культуры. Отклонение от этого правила часто воспринимается как неуважение к собеседнику – значит, в его словах нет ничего ценного;
14. Не стремитесь слишком много говорить сами, а слушайте других.

Вступая в контакт, собеседники преследуют определенные цели и интересы, совпадающие между собой или вступающие в противоречие. В первом случае общение требует от его участников минимальных коммуникативных навыков в выборе и осуществлении подходящей стратегии. При несовпадении интересов на исход общения влияют как личностные особенности собеседников, так и их умение воздействовать друг на друга таким образом, чтобы склонить его на свою сторону, убедить в силе своих аргументов и добиться осуществления собственных интересов. Коммуникативная компетентность включает умение вести себя адекватно ситуации и использовать ее преимущества для достижения собственных целей.

Межличностная коммуникация происходит не только на уровне передачи словесной информации. Сведения о внутреннем состоянии собеседника, его отношении к предмету обсуждения могут предоставить мимика, жесты, позы собеседников. Невербальные (несловесные) сигналы в процессе коммуникации обладают большой силой, особенно когда дополняют речь или противоречат ей. Зачастую мы полагаемся на невербальные сигналы в большей степени, чем на собственно сообщение.

Невербальные сигналы могут иметь самостоятельное значение, сопровождать и дополнять словесное высказывание, а также регулировать процесс общения, обеспечивая участников общения информацией о времени смены реплик, завершении разговора, возникновении неуверенности или неловкости и т. д. Достоверность пантомимики основывается на том, что большинство ее проявлений происходит спонтанно и не контролируется нашим сознанием: так на нашем лице отражается переживание эмоции. Подкрепляя свои слова соответствующими жестами, позами, говорящий обретает большую убедительность: жест «открытые руки», например, демонстрирует доверие, искренность к собеседнику.

Следует учитывать и такой важный фактор в общении, как межличностное пространство, расстояние, на котором собеседники находятся по отношению друг к другу. Исследователи определяют предел допустимого расстояния между собеседниками следующим образом: межличностное расстояние (для разговора друзей) составляет 0,5–1,2 м, социальное расстояние (для неформальных социальных и деловых отношений) – 1,2–3,7 м, публичное расстояние – 3,7 м и более.

Внешность также играет значительную роль в деловой межличностной коммуникации. В среднем 80 % визуальной информации о собеседнике мы получаем, глядя на его лицо, 20 % сведений дает нам его одежда. Красивых мужчин и женщин оценивают как уверенных в себе, счастливых, искренних, уравновешенных, энергичных, любезных, находчивых и богатых духовно. Одежда подчеркивает социальный статус человека, отражает его личностные характеристики, самооценку. Плохое впечатление от одежды собеседника может напрочь уронить его имидж, приятное – создает и благоприятный образ собеседника в целом.

ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Деловое общение может осуществляться в виде беседы, совещания, собрания, переговоров, пресс-конференции, телефонного разговора, деловой переписки и т. д. Каждый из видов имеет специфические особенности, требуя от участников взаимодействия специальных знаний по их подготовке и проведению.

Деловая беседа. Деловая беседа – вид межличностного служебного общения, предполагающий обмен информацией, взглядами, мнениями, направленный на конструктивное решение той или иной проблемы. Это может быть кратковременный контакт, преимущественно на одну тему, или продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.

В зависимости от наличия средств, опосредующих общение, можно выделить контактный деловой разговор – непосредственный, «живой» диалог – и телефонный разговор (дистантный), исключая невербальную коммуникацию.

Основная цель деловой беседы – убедить партнера принять ваши конкретные предложения. Задачами беседы выступают получение служебной информации, совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов, контроль и координация начатых мероприятий, стимулирование трудовой активности.

Любая беседа начинается со встречи, поэтому, естественно, первые слова – это слова приветствия. Самый распространенный вопрос, который следует далее, *Как поживаете?* или *Как дела?*, затем обычно идут более конкретные вопросы.

Четко определить содержание беседы, придерживаться соответствующей формы – одно из проявлений вежливости. Главное правило беседы – говорить в соответствии с ситуацией и конкретным предметом разговора. Если вы хотите убедить в чем-то тех, кто вас слушает, необходимо прежде всего позабо-

титься об аргументах и способах доказательства. Неприлично не реагировать на вопросы.

Необходимо изначально быть доброжелательным и внимательным: искренняя заинтересованность в предмете разговора обязательно вызовет благодарную ответную реакцию.

Воспитанный человек держится скромно и спокойно, считается с настроением человека, с обстановкой, в которой происходит разговор, не покажет, что заметил оплошность другого человека. Если же необходимо поправить говорящего, он сделает это деликатно, используя выражения типа *Простите, вы не ошиблись?* и т. п. Тому, кто заметил ошибку и уверен в своей правоте, не следует говорить об этом поучительным тоном. Невежливо поправлять рассказчика такими фразами, как *неправда, вы ничего не смыслите в этом* и т. д. Свое несогласие можно выразить тактично: *Простите, но я с вами не согласен; Мне кажется, что вы не правы; Я придерживаюсь иного мнения.* Не стоит комментировать утверждения собеседника словами *может быть, очень возможно, само собой разумеется* или *естественно*. Не следует обижаться на уточнения, лучше принять замечания к сведению.

Если вам уже известно то, о чем рассказывает говорящий, наберитесь терпения и не прерывайте его. С другой стороны, если в роли говорящего выступаете вы, почувствовав, что окружающим неинтересно ваше сообщение, постарайтесь побыстрее закончить его.

Прекрасно, когда разговор льется свободно, в хорошем темпе, в нем много импровизации, но при этом собеседники логичны, последовательно аргументируют свои позиции, отстаивают свои точки зрения. Разговор не конструктивен, если говорящий запинается, мямлит, отвечает неконкретно, хотя обстоятельства требуют быстрой реакции.

Во время общей беседы не следует привлекать к себе внимание окружающих, говорить слишком быстро, громко или намеренно растянуто.

Деловой разговор исключает интенсивную жестикуляцию. Тот, кто при разговоре размахивает руками, похлопывает собеседника по плечу, фамильярно подталкивает его локтем или держит за рукав, обычно действует раздражающе.

По тону разговора можно судить о настроении человека. В известной мере тон отражает и характер человека, во всяком случае показывает, с кем мы имеем дело: с воспитанным или невоспитанным человеком. Тон в разговоре значит столько же, сколько жесты и поза для манеры держаться. Одно и то же слово или фраза могут влиять на людей по-разному в зависимости от того, каким тоном они произнесены. Доверительная интонация в общении особенно результативна. Она позволяет партнеру почувствовать себя на равных с вами, хотя вы, быть может, и значительно превосходите его по своему опыту и знаниям. Вообще же, тон разговора определяют ситуация и человек, с которым приходится разговаривать. Бывают моменты, когда тот или иной вопрос надо решить незамедлительно, а времени для объяснения в доверительном тоне нет. Соответственно, и тональность должна быть более сдержанной и четкой. В любой ситуации важно не обидеть человека, дав ему возможность понять, что вы от него хотите.

Основные проблемы делового разговора связаны с поведением некорректных собеседников.

Одна из проблем – это неумение вовремя остановиться. Важно почувствовать, когда собеседники уже слушают вас без внимания, а поддакивают из воспитанности, и быстро закруглиться.

Иногда собеседник ничего не предпринимает, чтобы поддержать беседу. Он не только не задает никаких вопросов, но и вообще никак не проявляет своей заинтересованности.

Часто собеседники перебивают друг друга. Неумение слушать подчас даже хуже, чем неумение говорить. Очень сложно вести разговор, когда тебя постоянно сбивают с мысли, пытаясь по ходу вставить рассказ о чем-то своем.

Неумение спорить может также существенно повлиять на результаты беседы. Каждый себя считает правым, не пытаясь понять другого. Такие люди не в состоянии прийти к единому мнению, потому что не в силах вникнуть в логику другой стороны. Когда они не могут убедить оппонента, то начинают горячиться и раздражаться, стремясь любой ценой доказать свою правоту, высказываясь при этом категорично, а порой даже грубо, настаивая на своей точке зрения и отказываясь мотивировать неприятие позиции собеседника.

Подготовка к проведению беседы начинается с предварительных мероприятий. Необходим четкий план – программа действия. Следует определить тему и цели обсуждения, оценить будущих участников общения и обстановку. Надо разработать стратегию достижения целей и тактику ведения беседы.

Сбор материала – важнейшая стадия работы по подготовке будущего контакта. Целесообразно сразу же дополнить собранные материалы собственными замечаниями, затем систематизировать информацию и написать тезисы.

В начале беседы надо установить контакт с собеседником, создать рабочую атмосферу, привлечь внимание и интерес партнера. При первых словах встречи желательно улыбаться, сказать несколько приятных слов личного характера, пошутить или использовать сравнение для краткого изложения ситуации. Правильное начало беседы предполагает указание ее целей, задач, объявление последовательности рассмотрения вопросов.

Сведения, с которыми вы хотите познакомить собеседников, надо представить кратко, точно и ясно, с указанием источников информации и подчеркиванием их надежности. Излагайте преимущества и последствия, вытекающие из приведенных фактов.

Перечислим правила, которые помогут убедить собеседника.

1. ***Покажите, что сказанное вами удовлетворяет потребность собеседника*** (физиологические потребности, потребность в безопасности, потребность принадлежать какой-либо общности, потребность в уважении,

признании, духовные потребности), так как возможность удовлетворить потребность – сильнейший аргумент.

2. Правило Гомера. Очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность. Наиболее убедителен следующий порядок аргументов: сильные – средние – самый сильный.

Слабые аргументы использовать не рекомендуется, так как лицо, принимающее решение, соглашаясь с вами, разделяет или принимает ответственность на себя. Также следует помнить, что не количество аргументов, а их убедительность влияет на принятие решения. Определяйте силу аргументов не со своей точки зрения, а с точки зрения убеждаемого собеседника, так как аргументы, сильные для вас, могут быть слабыми для собеседника.

3. Правило Сократа. Для получения положительного ответа по интересующему вас вопросу, следует поставить его на третье место, предпослав ему два коротких и простых вопроса, по которым собеседник согласится с вами без труда.

4. Правило Паскаля: «Ничто так не разоружает, как условия почетной капитуляции» – предложите такое решение, которое позволит собеседнику с честью выйти из затруднительного положения, так как в некоторых случаях только это поможет ему принять вашу точку зрения.

5. Убедительность аргументов в значительной степени зависит от имиджа и статуса собеседника. Высокое должностное или социальное положение, выдающиеся успехи в какой-либо области, образованность, признание окружающих, личностные качества повышают значимость аргументов. Восприятие статуса зависит и от ситуации общения: так, при прочих равных условиях избиратели отдадут предпочтение мужчинам, а не женщинам, людям среднего, а не младшего и не старшего возраста. В суде же при рассмотрении бракоразводных дел статус женщины воспринимается как более высокий, так как считается, что мужчинам в большей степени присущи разнообразные пороки. Считается, что в обществе мужчины имеют более высокий статус, чем женщины.

Человек крупного телосложения нередко воспринимается как более основательный, вызывающий большее доверие. Статус обвиняющего воспринимается как более высокий по отношению к статусу обвиняемого. Негативно сказывается на имидже участие в конфликте.

6. Не следует понижать свой статус, а также статус и имидж собеседника. Необходимо избегать извинений без должных на это причин, видимых проявлений неуверенности, так как такое поведение ассоциируется с низким статусом. Любое проявление неуважения или пренебрежения к собеседнику также недопустимо, так как воспринимается как покушение на его статус и вызывает негативную реакцию. Если собеседнику необходимо указать на ошибку или неправоту в решении какого-либо вопроса, делать это необходимо весьма корректно.

Чем комфортнее рабочее место собеседника – тем выше его статус. Так, визуально руководитель повышает свой статус с помощью изменения формы кресла – использование кресла с завышенной спинкой, а также увеличение других его размеров. Можно также повысить или понизить статус посетителя, предложив более или менее удобное место в кабинете.

7. Будьте приятным собеседником. К аргументам приятного собеседника относятся снисходительно, к аргументам неприятного – критически.

8. Будьте хорошим слушателем.

9. Желая убедить, следует начинать с того, что вас объединяет с собеседником. Если вы в принципе ни с чем не согласны, то поблагодарите за высказанное мнение.

10. Избегайте конфликтогенов (конфликтоген – ‘рождающий конфликт’), то есть таких слов и действий, которые могут привести к конфликту.

11. Проявляйте эмпатию – попытайтесь понять эмоциональное состояние собеседника, сопереживайте ему.

12. Проверяйте, правильно ли вы понимаете друг друга. Простые способы проверки степени понимания – высказывания типа: «Правильно ли я вас понял...», или «Сказанное вами означает...», или «Значит, вы считаете...» и др.

13. *Наблюдайте за мимикой, жестами, позами своими и собеседника.*

В конце беседы необходимо сделать выводы из основных положений, четко и лаконично сформулировать основные идеи. Опытные деловые люди советуют оставлять в запасе один сильный аргумент на тот случай, если собеседник в момент принятия решения начнет колебаться.

Прекращайте беседу сразу после достижения намеченной цели.

Используйте способы прекратить беседу, не обидев собеседника:

1. Поблагодарите (за содержательную беседу, за информацию, за откровенность, за то, что посетитель нашел время зайти и т. п.);
2. Кратко объясните, как собираетесь поступить, и покажите, что приступаете к этому немедленно;
3. Предложите собеседнику срочно сделать что-то, объяснив, почему это лучше сделать безотлагательно;
4. Встаньте, пожмите руку, попрощайтесь;
5. Проводите посетителя до двери;
6. Приведите в действие «соглашение о спасении» (выручить по условному сигналу) с коллегой по работе.

После окончания встречи письменно фиксируют цели, задачи, позиции сторон, достигнутые договоренности, вопросы. Указывают также дату и место проведения, продолжительность, фамилии, имена и отчества, должности присутствующих.

Служебный телефонный разговор. По подсчетам исследователей, на телефонные разговоры тратится до 27 % рабочего времени делового человека. Профессиональное умение вести разговор по телефону производит благоприятное впечатление на собеседника и всех присутствующих и повышает репутацию говорящего.

Готовясь к телефонному разговору, в календаре отмечают, когда планируется разговор, с кем и на какую тему. Целесообразно набросать примерный план, а также продумать тон и стиль. На листке бумаги желательно перечислить фамилии, даты, цифры, которые могут понадобиться при контакте.

Следует определить и оптимальное время для беседы. Оно должно быть удобным и для вас, и для собеседника. Считается, что лучшее время для разговора – начало рабочего дня, то есть с 9 до 10 часов утра. Неэтично звонить на домашний телефон после 22 часов вечера и до 9 часов утра, не принято звонить домой незнакомым людям.

Правильная организация телефонного разговора позволяет получить в оптимальное время максимум информации. Продолжительность диалога по телефону обычно составляет 5–6 минут. За это время проводится представление собеседников, введение в курс дела, обсуждение вопроса и заключение. Главные требования к содержанию служебного телефонного разговора – краткость, насыщенность информацией, логичность, дружелюбный характер.

Нельзя доверять содержание телефонных диалогов своей памяти: лучше записать такие данные, как имя, отчество, фамилия, должность и место работы абонента, дата, время, номер телефона, достигнутые договоренности.

Когда человек говорит с кем-то по телефону, единственным средством выразить себя является его голос. Поэтому необходимо, как и при публичном выступлении, следить за техникой речи: освобождать дыхательную диафрагму, четко артикулировать согласные, придерживаться среднего темпа и обычной громкости голоса.

Пауза в телефонном разговоре выполняет роль сигнала, адресованного другой стороне с целью получить подтверждение, что информация принята. Умение вести диалог с абонентом в значительной степени заключается как раз в том, чтобы вовремя сделать паузу и тем самым предоставить возможность собеседнику высказать свое отношение к рассматриваемому вопросу. Паузы возникают также при нежелании раскрыть свои чувства, комментировать сказанное и при недостатке слов, что нельзя не учитывать, поскольку в телефонном разговоре времени на обдумывание бывает мало.

Следует иметь в виду, что голос говорящего по телефону сильнее, чем при непосредственном контакте, отражает его настроение.

Рекомендуется снимать трубку до начала четвертого звонка. Если у руководителя есть отдельный кабинет и параллельный телефон, то трубку первой снимает секретарь. Она может дать ответ и разъяснения некоторым абонентам сама.

В деловом общении следует отказаться от нейтральных отзывов (*да, алло, слушаю*) и заменить их информативными. Надо назвать свое учреждение, отдел, а также свою фамилию (*Бухгалтерия. Иванов слушает*).

Звонящий в начале разговора называет свою организацию и здоровается: *Это коммерческий директор фирмы «Кристалл» Иван Сергеевич Петров. Здравствуйте.*

Если абонент забыл представиться, то вежливо интересуются его именем, названием учреждения и затем продолжают диалог.

Нельзя хранить молчание во время телефонного разговора – поддерживайте контакт с помощью коротких фраз: *да, я Вас понял, хорошо*. Они необходимы, чтобы у собеседника не возникло ощущение, что вас разъединили или что вы пренебрегаете его мнением. Повторения и уточнения дают гарантию того, что вас поняли: *Итак, мы с Вами решили; Повторите, пожалуйста, число; Будьте добры, уточните номер квитанции*.

Прощаясь, благодарят за сведения, заверяют, что рады звонку, желают всего хорошего. Разговор по телефону должен заканчиваться на положительной оптимистической ноте. По этикету молодой человек не должен заканчивать разговор раньше старшего по возрасту или по служебному положению, первым кладет трубку инициатор разговора.

Если вы очень заняты, а телефонный собеседник затягивает разговор, то остается один выход – извиниться и перенести обсуждение на следующий раз. Если при беседе с посетителем звонит телефон, следует попросить абонента подождать, не вешая трубку, или попросить перезвонить через 15 минут.

Если телефон механически отключится, то номер вновь набирает инициатор разговора.

Дежурный или должностное лицо в учреждении, на предприятии в случае отсутствия человека, нужного позвонившему, должен посоветовать позвонить повторно, предложить передать поручение или оказать какую-либо другую помощь.

Следует помнить, что рабочий телефон не следует использовать для продолжительных личных разговоров. Только в исключительных случаях можно воспользоваться телефоном в личных целях.

Если телефон находится в комнате, где работают несколько человек, следует говорить по нему приглушенным тоном, чтобы не мешать остальным сослуживцам.

Оказавшись невольным свидетелем частного разговора, не задавайте вопросов по поводу его содержания, даже если вам очень любопытно.

Переговоры. Если в процессе общения возникают противоречия, то устранить их можно только двумя способами. Первый способ – конфликт, второй – переговоры. Цель переговоров – путем совместного поиска заключить соглашение по какому-либо вопросу, достичь такого результата, которым были бы удовлетворены все стороны. Другими словами, это принятие взаимовыгодного решения, наиболее приемлемого в данной ситуации. С помощью переговоров устанавливаются деловые связи, заключаются договоры, координируется совместная деятельность различных фирм, предприятий, учреждений.

Харви Маккей – миллионер, автор бестселлера «Как уцелеть среди акул» – считает, что в ходе переговоров выигрывает тот, у кого больше информации, лучше план и выше мастерство. В этой лаконичной формуле им названы важнейшие слагаемые успеха переговоров. На первое место автор выдвигает тщательную подготовку к деловой встрече. Этот этап включает два основных направления: 1) проработку основного содержания; 2) решение организационных вопросов.

Работа над содержанием переговоров начинается со сбора информации. Очень важно, чтобы она была разнообразной, всесторонней, а также правдивой, реальной. Плодотворный диалог возможен только на основе глубокого

знания проблемы, компетентности в данной области. Ценным достоянием являются сведения о фирме, с которой предстоит сотрудничать: когда и кем основана, в каких сделках имела успех, каков объем операций, финансовое положение и т. п. Полезно узнать кое-что о руководстве фирмы-партнера и о тех, с кем намечено вести переговоры: образование, вехи карьеры, состав семьи, хобби. Изучаются также психологические особенности членов делегации противоположной стороны.

В процессе анализа материала продумываются возможные альтернативы решения, требующие меньших затрат и усилий. Особое внимание обращают на интересы, так как интерес – ключевое понятие переговоров. Интересы могут быть общими или различными. Последние могут быть взаимоисключающими, то есть противоречащими друг другу, и непересекающимися – при которых реализация намерений одной из сторон никак не затрагивает стремлений другой. На основе анализа проблемы формулируется общий подход (цели и задачи), собственная позиция, возможные варианты решения, продумывается аргументация. Работа над содержанием завершается написанием документов и материалов (проекты договоров, соглашений, контрактов, резолюций и т. п.). Они будут служить на переговорах своеобразными ориентирами, объективными критериями.

К организационным вопросам подготовки относят определение времени, регламента, программы, места встречи, формирование состава делегации.

Исследователи полагают, что лучшее время встречи – задолго до обеда или за полчаса после него, планировать контакт следует на среду или четверг. Переговоры обычно длятся 1,5–2 часа. Местом проведения обсуждения может быть помещение каждого из участников (по очереди) или нейтральная территория. Офис необходимо подготовить к встрече, разложить на столе (лучше круглой формы) блокноты, карандаши, поставить фужеры, воду, пепельницы.

Переговоры начинаются со знакомства, представления, установления психологического контакта. Часто происходит обмен визитными карточками,

сопровождающийся легкими поклонами принимающего и вручающего. Одно из правил общения – начинать с того, что вас объединяет с собеседником, к примеру, погода, а также проявление внимания (*Как добрались?*). Остальные обстоятельства могут разъединить из-за разного к ним отношения.

Сначала обсуждаются наиболее легкие вопросы, что создает благоприятную атмосферу, показывает, что проблемы, в принципе, решаемы. Часто стороны переходят к отработке деталей соглашения после того, как достигнуты договоренности по принципиальным вопросам.

В процессе переговоров поведение участников может соответствовать трем различным подходам. Первый связан с противостоянием сторон, каждая из которых ставит в качестве неперемного условия победу любой ценой. Стол, за которым ведется диалог, уподобляется своеобразному полю битвы. Второй подход можно считать противоположностью первого. Стороны занимают дружеские позиции, ведут себя заискивающе. Третий подход основан на понимании необходимости поиска взаимоприемлемого решения, которое в максимальной степени отвечало бы интересам обоих партнеров. Взаимные уступки, разумные компромиссы дополняют друг друга. Этот подход, при котором устанавливаются доверительные отношения, ведутся совместные «мозговые штурмы», является самым перспективным. Данная концепция лежит в основе так называемого метода принципиальных переговоров, разработанного в Гарвардском университете США и подробно описанного в книге Роджера Фишера и Уильяма Юри «Путь к соглашению, или Переговоры без поражения». Метод заключается в требовании решения проблемы исходя из ее качественных признаков, то есть из существа дела. Партнеры стремятся найти взаимную выгоду там, где это возможно. А там, где их интересы не совпадают, добиваются такого результата, который был бы обоснован справедливыми нормами.

Метод характеризуется четырьмя основными правилами. Каждое из них составляет базовый элемент переговоров и служит рекомендацией по их ведению.

Первое правило – сделайте разграничение между участниками переговоров, отделите человека от проблемы. Обсуждение черт характера, критика личных качеств людей недопустимы, так как обостряют противоречия, мешают ходу рассмотрения проблем. Второе – сконцентрируйтесь на интересах, а не на позициях. Вместо того чтобы спорить о позициях, надо исследовать определяющие их интересы. Третье – разработайте взаимовыгодные варианты. Четвертое – найдите объективные критерии. Для того чтобы переговоры были более справедливыми, приглашаются посредники, наблюдатели, независимые эксперты.

В конце контакта достигнутые результаты фиксируются письменно.

Учет обстоятельств ведения, знание закономерностей и правил скрытого управления, создание желаемой обстановки, соблюдение деловой этики и этикета в значительной степени определяют результат переговоров.

Психологическим преимуществом обладают не инициаторы переговоров, а те, к кому обращаются с предложением о них. Назначить время встречи следует предложить партнерам. При таком способе действия, во-первых, больше вероятность, что предложение о встрече не будет отклонено. Во-вторых, с первых слов проявляется уважение к партнеру.

Некоторые деловые люди считают, что идти на уступки с самого начала – показать свою слабость. Однако в практике менеджмента сложилось противоположное убеждение: идти на небольшие уступки считается признаком хорошего тона, гибкости, уважительного отношения к партнеру. Последующее упорство в отстаивании своих интересов будет воспринято тогда не как проявление упрямства и эгоизма, а как вынужденный шаг.

Более многочисленная делегация имеет психологическое преимущество. Поэтому численность делегаций регулируется принципом паритета (равенства). Число участников согласовывается предварительно. Отклонения от правила паритета возможны ввиду особых обстоятельств, в которых необходимо убедить партнеров. Переговоры идут тем быстрее, чем меньше число их участников. Поэтому если стоит вопрос о скорейшем заключении соглашения, то

уменьшают количество переговаривающихся. Наибольшая вероятность заключения договора (при прочих равных условиях) – переговоры «тет-а-тет». Правда, при этом риск, что какие-то вопросы в договоренности оказаться не решенными, увеличивается. Нужно учесть еще и то, что многочисленные делегации часто не приходят к соглашению.

Опыт показывает, что лучше всего проводить переговоры на своей собственной или на нейтральной территории. Определенное психологическое преимущество в переговорах имеет принимающая сторона – «дома и стены помогают». В ее арсенале есть и такое средство, как предложение чая, кофе. В затруднительных ситуациях в переговорах это предложение, расслабляя оппонентов, помогает преодолеть возникшие препятствия, улучшает общую атмосферу. Предложение «Чай, кофе?» не является обязанностью хозяев, поэтому и воспринимается как проявление расположения. По деловому этикету это входит в их обязанности только в случае, если переговоры затягиваются. Разносят чай (кофе) вначале гостям, начиная с их руководителя, затем – в том же порядке – своим сотрудникам.

Если большинство членов делегации одного пола, то наличие в ее составе внешне привлекательного человека другого пола повышает имидж членов делегации.

Гости, сидящие спиной к двери, чувствуют себя некомфортно. Если вы хотите, чтобы они чувствовали себя «как дома», усадите их так, чтобы они видели дверь (это и соответствует этикету). При встрече с глазу на глаз предпочтительнее расположение под углом. Установлено, что при прочих равных условиях конфликты при таком расположении возникают реже, нежели у сидящих друг против друга. Чем острее угол между сидящими, тем легче договориться. Оптимальное расположение – сесть рядом (если позволяют обстоятельства).

Если хотите подчеркнуть уважение к партнеру, садитесь слева от него (место справа является более почетным). Если хотите создать ему дискомфорт – садитесь справа. Вам будет более удобно говорить, чем ему. Дело

здесь в нашей физиологии: говорящему несколько удобнее поворачивать голову влево, нежели вправо, поэтому трибуны никогда не ставят в правом углу сцены, так как говорящие обычно смотрят перед собой или чуть левее.

Традиционно в ходе переговоров представители двух сторон сидят лицом друг к другу, чаще всего на противоположных сторонах стола для совещаний. К сожалению, такое размещение максимально увеличивает противоборство. Неслучайно слово «противостояние» имеет два смысла: «расположение напротив друг друга» и «конфликт». Расположение под углом, наоборот, способствует сотрудничеству. Если участники переговоров рассматривают этот процесс как поиск решений, выгодных для обеих сторон, физическое размещение должно способствовать сотрудничеству, а не порождать борьбу. В качестве альтернативы столу переговоров участники с обеих сторон могут разместиться по одну сторону стола, «лицом к проблеме», изображенной на плакатах или демонстрируемой на экране. Так они будут сражаться с проблемой, а не друг с другом. Японцы, располагая всю относящуюся к переговорам информацию на стенах, создают такую обстановку, при которой все участвующие в переговорах стороны «видят проблему». Выступающие по очереди выходят к демонстрируемому материалу.

Во время переговоров делается упор на проблему. Все, что касается личности партнера, присутствует неявно: информация о нем, полученная в ходе подготовки, подсказывает, в каком ключе следует вести диалог. Если карьера партнера – карьера «инженера» (например: технолог – старший технолог – главный технолог – главный инженер – директор), то для него наиболее интересными и значимыми будут технические аспекты дела. Если это карьера «производственника» (мастер – начальник смены – начальник участка – начальник цеха – начальник производства – директор), его больше привлекут детали реального воплощения проекта в жизнь. Для руководителя «общественника» (комсомол – партия – заместитель директора – директор) большее значение имеет «человеческий» фактор. Для молодого бизнесмена, не работавшего ни дня в государственных структурах, – это получение сию-

минутной выгоды. Разумеется, сказанное не означает, что вышеназванные лица интересуются только одной стороной переговоров, однако сложившийся образ мышления дает о себе знать при определении приоритетов.

Принято, что переговоры ведут руководители делегаций. Остальные вступают в беседу только по приглашению своего лидера. Отступление от этого правила дезорганизует переговоры. Здесь присутствует и чисто психологический аспект: информация, исходящая от лица с более высоким статусом, воспринимается как более достоверная и значимая и не предполагает разночтений в позициях членов делегации.

Членам делегаций нельзя покидать переговоры. Исключением могут быть только случаи, связанные с оказанием медицинской помощи. Если выходят с целью получить дополнительную информацию для своей команды, то это дает одностороннее преимущество в переговорах, что неэтично. Если отлучаются по служебным делам, то это прямое неуважение к партнерам, принижение их значимости. Недостающую информацию можно получить, объявив перерыв, тогда и другая сторона сможет воспользоваться им в своих интересах.

На переговорах допустимы только знаки, понятные всем присутствующим. Иные знаки могут произвести впечатление «нечестной игры», поэтому их рекомендуется избегать. Руки членов делегации должны быть на столе. Известно, что руки являются источником информации. Когда они спрятаны, то это подсознательно воспринимается как напряженное состояние партнера. Спокойно лежащие руки означают спокойствие, сцепленные пальцы – защиту, оборону и т. д. Курить во время переговоров можно только при соблюдении двух условий: когда на столах имеются пепельницы и получено разрешение присутствующих дам.

Записи в блокноте во время беседы, переговоров настолько прочно вошли в деловой обиход, что тот, кто не записывает, воспринимается негативно: неужели он не услышал ничего полезного? Поэтому следует делать хоть какие-то пометки, по крайней мере, чтобы не обидеть партнеров.

Если после устной договоренности заключено письменное соглашение, в которое не вошли какие-то моменты из устного договора, то последние теряют свою силу. Невключение в письменное соглашение части устных договоренностей не бывает случайным: забывается то, что хотят забыть. Просто после более детальной проработки сторона решила уточнить первую договоренность. Если вас не устраивает полученный сокращенный договор, не подписывайте его, высылайте свой вариант, или подписывайте, но с приложением протокола разногласий. Устная договоренность равносильна письменному соглашению только в случае, когда она заключена с первым лицом. Со всеми остальными она играет роль протокола о намерениях, то есть необязательна к исполнению.

Время, затрачиваемое на принятие решения, можно регулировать с помощью несложных приемов воздействия на участников обсуждения. Установлено, что если в помещении температура несколько ниже комфортной, переговоры завершаются быстрее, причем без ущерба для качества принятого решения. Наоборот, более высокая температура сказывается на качестве решения и удлиняет встречу за счет «размягчения мозгов». Курение увеличивает время, за которое приходят к решению, в среднем на 40 %. Яркий свет возбуждающе действует на нервную систему. Затем начинает раздражать, чем способствует сокращению длительности деловой встречи без ущерба для ее качества. Удобные, мягкие кресла действуют расслабляюще и удлиняют встречу. Хотите сделать партнеров более податливыми – усадите их в мягкие кресла. Ваше преимущество будет большим, если кресла глубокие, низкие. Вы будете выше партнера в пространстве, а это подсознательно воспринимается как более сильная позиция. Продуктивной работе мысли способствуют и жесткие стулья (обратите внимание, что, например, шахматисты пользуются только жесткими стульями, хотя играют по пять и более часов). Передвигающаяся на глазах стрелка часов действует как ускоритель беседы, что дает большую экономию времени. Поэтому желательно, чтобы посетитель видел их перед собой.

Деловое совещание (собрание). Деловое совещание – устное коммуникативное взаимодействие группы людей (коллектива). В этом виде общения сочетаются различные жанры: ораторский монолог (вступительное и заключительное слово ведущего, выступления участников, доклад), беседа (обмен информацией, выдвижение и обсуждение идей при «мозговой атаке»), дискуссия.

Эффективность собрания во многом зависит от таланта организатора – его речевого мастерства и управленческих способностей. Чаще всего собрания проводит руководитель организации и подразделения.

Выделяют следующие основные задачи деловых совещаний:

1. Выяснить, проанализировать состояние дела (как выполняется намеченное, что происходит в коллективе); обменяться информацией по обсуждаемому вопросу, скоординировать усилия и сделать организационные выводы. Этим задачам соответствует информационный тип совещания;
2. Проинформировать коллектив о поисках в решении проблем, о новом опыте и возможностях его внедрения, убедить сотрудников в правильности проводимой хозяйственной политики. Для решения этих задач предназначено разъяснительное собрание, или совещание-инструктаж;
3. Найти коллективное решение проблемы, продуцировать, собрать идеи. Этот тип совещания – проблемное, или «мозговая атака»;
4. Отобрать и принять конструктивные решения. Это задача совещания, принимающего решения;
5. Дать участникам необходимые знания, повысить их квалификацию. Этот тип называется конференцией, или учебным совещанием.

Если руководитель заинтересован в постоянных контактах с коллективом, он организует регулярные совещания. По частоте проведения собрания могут быть также разовыми и периодическими.

Совещание – это групповое общение, которое управляется, организуется. Его успех на 90 % зависит от подготовки, обдумывания структурных элементов коммуникативного этапа и последующей оценки и самооценки.

Подготовка совещания начинается с определения его необходимости. Целесообразно использовать этот сложный вид работы, если нет альтернативы, такой, например, как беседа, решение вышестоящего руководства, объединение с другими совещаниями. После решения организовать коллективный процесс обсуждения уточняют его тему и цель. Путем выделения и группировки проблем разрабатывается повестка дня. Выбирая последовательность рассмотрения вопросов, исходят из психологических оснований. Наиболее «трудные» пункты, требующие расширенного обсуждения, проработки, лучше всего поместить во вторую треть собрания, когда физическая и умственная работоспособность группы достигает пика. Текущие или срочные вопросы, не требующие много времени, можно решить в первую очередь, а самые простые или наиболее интересные пункты обсудить последними.

В общих чертах надо подготовить, созвав для этого комиссию, проект решения.

Следующий шаг – определение количественного и качественного состава аудитории, подготовка участников.

Совсем не обязательно на каждое совещание приглашать руководителей всех подразделений. Привлекаются обычно те должностные лица, которые наиболее компетентны по обсуждаемой проблеме. Надо определить, представляют ли коммуниканты широкий спектр мнений или образуют сплоченную группу с одинаковыми взглядами. По количеству участников собрания могут быть узкими (до 5 человек), расширенными (до 20 человек) и представительными (свыше 20 человек). Маленькие группы являются сплоченными, высокопродуктивными, но в них трудно завязать разговор, есть риск принятия ненадежных решений. Большие, как правило, принимают выверенные решения на основе многих точек зрения, но в них трудно прийти к единому мнению, необходим усиленный контроль, существует опасность возникновения группировок. Идеальное количество участников для внутреннего делового заседания – от 6 до 9. Все сотрудники должны быть заблаговре-

менно ознакомлены с темой, целью, повесткой дня, необходимыми материалами и документами.

Наилучшее время для проведения собрания – за 2 часа до обеда или же сразу после обеда (11 или 14 часов среды или четверга). Для регулярных совещаний отводят определенный день недели.

Местом проведения, как правило, является кабинет руководителя организации. Однако лучше созывать совещания в специально оборудованном помещении. Оно должно иметь хорошую акустику, звукоизоляцию, вентиляцию, нормальную температуру воздуха (+19 °С), удобную для работы мебель. Самое оптимальное расположение участников – на расстоянии вытянутой руки друг от друга за столом трапециевидной формы.

Целесообразная продолжительность совместной умственной деятельности большого числа людей – 40–45 минут. Если обстоятельства дела требуют большего времени, то после 40 минут объявляют десятиминутный перерыв. Регламент устанавливается в самом начале совещания. Вступительное и заключительное слово ведущего, а также все выступления планируются на 10 минут. Во вступительном слове следует ясно и предельно конкретно, кратко изложить обсуждаемые проблемы и еще раз обратить внимание присутствующих на конечную цель совещания. Чтобы создать стимул для дискуссии, можно подчеркнуть практическую значимость вопросов, поставить перед слушателями ряд конкретных задач. Одно из важнейших требований к председателю совещания – не навязывать с самого начала свою позицию остальным участникам. Должность придает словам руководителя особый вес, и те из работников, кто придерживается противоположных взглядов, могут просто не решиться их высказать, чтобы не противоречить начальству. Надо постараться занять нейтральную позицию, изложить свое мнение от 3-го лица или сформулировать в виде вопроса. Самое серьезное собрание бывает уместно начинать с неожиданно интересной реплики и даже шутки. Очень эффективно, если фраза, мысль, которой открывается совещание, будет использована и в его завершении. Обращаясь, ведущий называет участников по

имени и отчеству, по возможности подчеркивает их опыт и компетентность по соответствующему вопросу. Председатель должен быть крайне внимателен не только к сути выступления, но и к тому, как каждое из них вписывается в общую конструкцию, как работает на достижение намеченной цели; не уводит ли в сторону. Организатор следит за регламентом, в ходе и после рассмотрения каждой проблемы кратко резюмирует выступления. Это позволяет добиться уверенности в том, что все присутствующие отчетливо понимают, о чем идет речь, и в ходе дискуссии достигнут определенный прогресс. Если оратор выходит за рамки вопроса, следует дипломатично остановить его. Критическую оценку предложений дают или немедленно после речи, или, если используется метод «мозгового штурма», после высказывания всех идей.

Следующий возможный этап совещания – принятие решений. Зачитывается заранее подготовленный проект решения, участники совещания вносят свои коррективы и принимают его по результатам голосования. После принятия решений определяются лица, осуществляющие его исполнение и контроль.

Заканчивая собрание, ведущий может призвать всех к выполнению планов, программ, достижению тех целей, к которым пришли в итоге; кратко резюмировать ход обсуждения; похвалить наиболее удачные идеи, деловые выступления; поблагодарить всех за продуктивную работу.

Обязательно ведение протокола совещания – первичного официального документа, на основании которого руководство вправе требовать от работников выполнения порученных им заданий. Секретарь фиксирует в протоколе наиболее важные моменты: основные положения, высказанные ораторами, принятые решения, их исполнителей и сроки выполнения. Выделяют следующие части этого документа: 1) наименование; 2) дата; 3) перечень присутствующих; 4) повестка дня; 5) слушали; 6) постановили; 7) подпись (председателя, секретаря).

ИСКУССТВО СПОРА

Спор: понятие и определение. Спор – это публичное обсуждение проблем, интересующих участников, вызванное желанием как можно глубже, обстоятельнее разобраться в тех или иных вопросах, это столкновение различных точек зрения в процессе доказательства и опровержения.

Спор определяется как обсуждение того или иного вопроса, словесное состязание, в котором каждый отстаивает свое мнение, а также как разногласие, разрешаемое судом. Второе значение слова свидетельствует о том, что спор – это такая форма диалога, при которой дальнейшее отношение его участников ведет к обострению, превращению идейной конфронтации в материальную. Это опасное соседство спора с физическим столкновением подчеркивается происхождением французского термина «полемика» (от греч. *polemikos* – ‘воинственный, враждебный’). Спор может представлять и менее острую форму диалога. Так, в философских работах спор как стадия в эволюции диалога моделируется с помощью не висящего, а вертикально поставленного маятника, который от малейшего воздействия может упасть и вправо, и влево.

Близкими понятиями являются «диспут» и «дискуссия».

Слово «диспут» происходит от лат. *disputare* – ‘рассуждать, спорить’. В тех ситуациях, когда речь идет о диспуте, имеется в виду коллективное обсуждение нравственных, политических, литературных, научных, профессиональных и других проблем, которые не имеют однозначного решения. В процессе диспута его участники высказывают различные суждения, точки зрения, оценки на те или иные события, проблемы.

Слово «дискуссия» происходит от лат. *discussio* – ‘рассмотрение, исследование’. Под дискуссией обычно подразумевается публичное обсуждение каких-либо проблем, спорных вопросов на собрании, в печати, в беседе. Отличительной чертой дискуссии выступает наличие в качестве объединяющего

начала темы. Дискуссия часто рассматривается как метод, активизирующий процесс обучения, изучения сложной темы, теоретической проблемы.

Спор рождается на довольно высоком уровне познания действительности. Для его возникновения необходимы два предварительных условия:

- 1) сформулирована и получила признание важная проблема;
- 2) предложено хотя бы одно решение этой проблемы.

Спор возникает, когда решение проблемы имеет как своих сторонников, так и своих противников.

В историческом плане спор пережил две формы: физический (с позиции силы: кто сильнее, тот и получает) и спор в соответствии с нравственными и юридическими нормами (в случае равенства сторон). Принцип физического способа решения спора срабатывает на коротких исторических промежутках времени. На длинных временных дистанциях работает принцип «Кто прав, тот и сильнее». Подавляет оппонента только тот, кого не интересует ни истинность отстаиваемого положения, ни рациональность и нравственность основанных на нем целей.

Типология дискуссии обусловлена логической структурой, целями участников, а также интеллектуальными возможностями, этическими установками и эмоциональными характеристиками.

Мысль, для обоснования истинности или ложности которой строится доказательство (аргументация), называется тезисом доказательства. Тезис – это утверждение (или совокупность утверждений), представляющее собой вербальную формулировку основной доказываемой идеи, передающее суть выносимой на обсуждение концепции или предлагающее определенное толкование фактов.

Практически спор происходит следующим образом: некто высказывает мысль (тезис), оппонент находит в ней уязвимые места (пункты разногласия), указывает на них и выдвигает положение, представляющееся оппоненту истинным (антитезис). Таким образом, тезис – это мысль, которая выделена из спорной мысли; антитезис – мысль, выдвинутая в противовес тезису и

установившая пункты разногласий. Борьба между этими мыслями и составляет сущность наиболее важных правильных споров.

Спор может развиваться на двух уровнях: на уровне спора за истинность мысли (тезиса) и на уровне спора о доказательствах (аргументах). Возможен спор на обоих этих уровнях, когда от спора о доказательствах спорящие переходят к спору об истинности тезиса.

Спор может быть сосредоточенным и бесформенным. При сосредоточенном споре оппоненты все время имеют в виду спорный тезис, и все, что они говорят или приводят в доказательство, служит для того, чтобы защитить или опровергнуть его. Таким образом, спор происходит вокруг одной центральной мысли, одного стержня, не отходя от него и не отвлекаясь. Бесформенный спор не имеет такого порядка. Начинается он из-за какого-нибудь одного тезиса, затем спорящие хватаются за какие-то доказательства или частные мысли и начинают спорить уже из-за них, забыв об исходном положении. К концу бесформенного спора спорящие иногда с трудом могут вспомнить, из-за чего все началось. Поэтому при проведении дискуссий, при обсуждении серьезных вопросов важно уметь организовать спор сосредоточенный, по известному плану.

По количеству участников спора отличаются споры простые (одиночные) и сложные. Простым считается такой спор, в котором принимают участие только два человека. Чаще же спор ведется между несколькими лицами, каждый из них выступает или на стороне защиты тезиса, или на стороне нападения на истинность тезиса. Такой вид спора играет важную роль в общественных делах, при обсуждении социально значимых проблем и вопросов. Чем больше умных и образованных людей участвует в споре, тем упорнее спор, чем важнее тезис спора, тем весомее могут получиться результаты.

Известной трудностью проведения сложного спора является его организация. Спор со многими участниками может проходить успешно лишь в тех случаях, когда все его участники обладают достаточной дисциплиной,

способностью схватывать суть того, что говорится, и пониманием сущности, задачи спора. В других случаях необходим руководитель спора.

Спор может происходить при слушателях и без слушателей. Иногда это обстоятельство оказывает решающее воздействие не только на характер спора, но и на его результаты. Поддержка аудитории или ее неодобрение важны для участников, поэтому в спорах при слушателях наблюдается большее упорство во мнениях и склонность прибегать к уверткам и уловкам. Последним аргументом в споре является применение физической силы, оно не может быть оправдано никакими соображениями. Встречается и такой вид спора, как спор для слушателей. К нему прибегают в том случае, если участники спора пытаются не столько убедить друг друга, сколько убедить слушателей или произвести на них то или иное впечатление. Этот вид спора является широко распространенным способом проведения предвыборной агитации.

Письменный спор считается более приемлемой формой выяснения истины по сравнению с устным спором. Поэтому письменный научный спор представляет собой особую ценность, хотя и проследить за ним сложнее в силу его большой продолжительности во времени. Классическим примером такого спора является спор между физиками Н. Бором и А. Эйнштейном, продолжавшийся несколько десятилетий.

Аргументационная и аргументационно-оценивающая деятельность аргументатора и оппонента. При проведении споров, дискуссий важным компонентом как аргументационной, так и аргументационно-оценивающей деятельности аргументатора и оппонента является учет возможности разнообразной интерпретации текста, создаваемого участниками дискуссии, а также их взглядов, общего интеллектуального и эмоционального склада.

Участник идеальной дискуссии реализует общие этические и гносеологические установки идеального аргументатора и идеального слушателя. Эти обязательства связаны прежде всего с отношением к партнеру. Идеальный аргументатор наделяет своего партнера презумпцией равенства себе. Это означает, что в ходе идеальной дискуссии не могут ставиться под сомнение

искренность реципиента, его беспристрастность, стремление к истине, компетентность и т. д., даже если такие сомнения возникают.

Рассмотрим средства, с помощью которых происходит аргументационная деятельность. Аргументация осуществляется через построение определенного вида текста. Особенностью аргументационного текста является то, что в нем реализуется логико-лингвистическая структура, называемая «аргументационной конструкцией». В подобном тексте содержатся тезис и посылки аргументации, указание на связь между ними.

Для доказательства истинности или ложности тезиса приводятся другие мысли, которые называются доводами (аргументами). Доводы – это утверждения, с помощью которых обосновывается истинность тезиса и которые выдвигаются в поддержку тезиса и обладают доказательной силой для тех, кому адресована аргументация. Выделяются различные типы аргументов: аргументы с помощью примера, иллюстрации, образца, аналогии, с помощью определения и др. В качестве доводов могут выступать также факты. Это должны быть такие мысли, которые считаются верными не только нами самими, но и теми людьми, кому мы доказываем, и из которых вытекает истинность или ложность тезиса. В процессе выдвижения аргументов нужно следить за тем, чтобы тезис и доводы были связаны таким образом, чтобы тот, кто признает верным довод, должен будет признать верным и тезис. Если эта связь сразу не видна, нужно уметь показать, что она существует.

Выделяются типичные ошибки в аргументационной деятельности: а) ошибка в тезисе; б) в аргументации; в) в связи между аргументами и тезисом, то есть в рассуждении.

Ошибками в тезисе являются: отступление от тезиса, подмена тезиса, потеря тезиса. Отступлением от тезиса считается случай, когда вместо исходного тезиса доказывается сходный или как-либо связанный с ним, или не имеющий видимой связи. Если спорящий осознает, что он не может доказать или защитить исходный тезис, он может попытаться этот тезис заменить. Данный вид ошибки называется подменой тезиса. Иногда участник спора

в своих рассуждениях отходит от исходного тезиса настолько далеко, что забывает его. В этом случае ошибка называется потерей тезиса.

Ошибками в доводах являются ложный довод (когда аргумент представляет собой ложную мысль) и произвольный довод (он не является заведомо ложным, но требует доказательства сам по себе).

Ошибки в связи между аргументами и тезисом состоят в том, что тезис не вытекает, не становится очевидным из тех доказательств, которые приводятся в рассуждении.

Спор состоит из двух взаимодействующих сторон деятельности: аргументативной и аргументативно-оценивающей. С одной стороны, есть участник, предлагающий текст, называемый аргументационной конструкцией, а с другой – оппонент, воспринимающий, оценивающий аргументацию первого участника, выражающий к ней свое отношение. Оценка аргументации может выражаться вербальными и невербальными способами (к последним относятся жест, мимика, физическое действие и др.). Вербальными средствами выражения оценки аргументации являются: восклицания, вопросы, краткие замечания, развернутая аргументация, обосновывающая оценку оппонентом исходной аргументации.

Одна и та же аргументационная конструкция может оцениваться разными оппонентами по-разному. Оценка может быть верной и неверной, а ее выражение корректным и некорректным, уместным и неуместным. Например, некто утверждает: «Поскольку присутствуют обстоятельства А, Б, В, то можем заключить, что имеет место факт К». Данная аргументационная конструкция может быть оценена разными реципиентами следующим образом:

1. Он совершенно прав. Обстоятельства А, Б, В действительно имели место, отсюда мы просто обязаны прийти к выводу, что есть К;
2. Он прав, потому что я видел своими глазами, что В;
3. Он лжет, ибо факт Б не имел места;
4. Он не прав, потому что для наступления события К недостаточно А, Б, В, необходимо Д, а его, как известно, не было;

5. Он шутит, и не стоит всерьез разбирать его аргументацию;
6. Не верьте ему, он говорит, что имеет место К, потому что сознательно хочет ввести нас в заблуждение;
7. Он говорит, что имело место А, потому что он хочет меня обидеть;
8. Он говорит, что имеет место К. Как он смеет! Надо лишить его возможности говорить такие вещи;
9. Я не понимаю, как можно сомневаться в правоте такого уважаемого человека! Разумеется, имеет место К, если он так говорит.

С точки зрения этики оппонент должен считать себя абсолютно свободным в праве аргументационно-оценивающей деятельности. Человек, сталкивающийся с аргументацией, в каком бы виде и кем бы она ни осуществлялась, оставляет за собой право принять или не принять аргументационную конструкцию в целом или любой из ее компонентов и дать им собственную оценку. Каждому человеку свойственна внутренняя оценка чего-либо (то, что он думает об этом) и внешняя оценка (то, что он говорит об этом). В идеале внутренняя и внешняя оценки должны совпадать.

В своей деятельности оппонент должен стремиться к постижению истины, вносить свой вклад в ее поиск. Практически это включает акт активного мышления, что означает инициативность, настойчивость в исследовании, упорство в постижении идей при появлении каких-либо трудностей, тщательное исследование рассматриваемой ситуации, открытость для новых идей и различных взглядов, поддержку собственных взглядов обоснованиями и доказательствами, способность обсуждать свои собственные взгляды организованным образом. Для оценки элементов аргументационной конструкции оппонент использует прежде всего имеющиеся у него знания, а если их недостаточно, то предпринимает самостоятельное исследование предмета, знакомясь при этом с результатами исследований данного предмета другими людьми, прибегая к помощи энциклопедий, словарей, учебников, научных трудов в определенной области знания.

Техника аргументации. В аргументировании выделяют две основные конструкции:

- 1) доказательную аргументацию, позволяющую доказать или обосновать тезис;
- 2) контраргументацию, с помощью которой опровергаются тезисы и утверждения собеседника.

Для обеих конструкций применяются одни и те же основные приемы, которые состоят в тщательном изучении всех фактов и сведений, которые будут использованы в ходе аргументирования, исключении возможных противоречий, формулировании ясных, логичных заключений.

Перечислим основные риторические методы аргументирования.

1. **Фундаментальный метод.** Основой доказательства в этом случае являются факты и сведения. Важную роль здесь играют цифровые примеры. Так как число является самым конкретным и точным из всех научных объектов, то и цифровые данные во всех дискуссиях – это самое надежное доказательство.

2. **Метод противоречия.** Он основан на выявлении противоречий в аргументации противника.

В романе И. С. Тургенева «Рудин» читаем:

– Стало быть, по-вашему, убеждений нет?

– Нет – и не существует.

– Это ваше убеждение?

– Да.

– Как же вы говорите, что их нет? Вот вам уже одно на первый случай.

Если речь идет о собственной доказательной аргументации, то следует тщательно проверить, не противоречат ли одна другой ее отдельные части и данные, чтобы не дать собеседнику возможности перейти в контрнаступление. Также нельзя допускать, чтобы противоречия собеседника оставались незамеченными. Следует помнить, что данный метод является оборонительным.

3. **Метод «извлечения выводов».** Основывается на точной аргументации, которая постепенно, шаг за шагом, посредством частичных выводов

приведет нас к желаемому выводу. При этом особое внимание следует обратить на так называемую кажущуюся причинность.

На одном уроке физики учитель спросил ученика: «Что вы знаете о свойствах тепла и холода?» – «В тепле все тела расширяются, а в холоде – сужаются». «Правильно, – заметил профессор, – а теперь приведите мне несколько примеров». Ученик: «Летом тепло, поэтому дни длиннее, а зимой холодно – и дни короче».

В сказке Л. Кэрролла «Алиса в Стране чудес» встречаемся с другим диалогом.

Алиса спрашивает Чеширского кота:

– А откуда вы знаете, что вы не в своем уме?

– Начнем с того, что пес в своем уме. Согласна?

– Допустим, – согласилась Алиса.

– Дальше, – сказал кот. – Пес ворчит, когда сердится, а когда доволен, виляет хвостом. Ну а я ворчу, когда я доволен, и виляю хвостом, когда сержусь. Следовательно, я не в своем уме.

4. Метод сравнения. Имеет исключительное значение, особенно в случае, когда сравнения подобраны удачно, что придает выступлению исключительную яркость и большую силу внушения. Приведем такой пример. Театр Крагуевца оказался в тяжелом финансовом положении, и специалисты-финансисты предложили распустить его, обосновывая это экономическими показателями. Развернулась бурная дискуссия. Одни были за роспуск театра, другие – против. Последним выступил известный югославский эллинист, произнесший краткую, но впечатляющую речь: «Когда в Древней Греции какой-нибудь гражданин совершал небольшой проступок, ему запрещали три месяца играть на свирели. Если проступок был более серьезным, то запрещали в течение шести месяцев посещать театр. Я вас спрашиваю: чем граждане Крагуевца провинились перед богами, за что вы их столь сурово наказываете?» После этого выступления вопрос о роспуске театра не поднимался. Если противник приводит образное сравнение, важно перейти в наступление и

обернуть это сравнение против собеседника. Так, во Франции на одной предвыборной встрече кандидат от правых сил обратился к избирателям со следующими словами: «В политике, как в уличном движении, необходимо придерживаться правой стороны. То есть: ездим справа – голосуем справа – остаемся справа!» Затем прозвучал голос из зала: «Но если кто-то уверен в себе и хочет пойти на обгон, он делает это по левой стороне?»

5. Метод «да, но». Часто бывает, что собеседник приводит хорошо построенные аргументы, охватывающие или преимущества, или слабые стороны предложенного. Названный метод позволяет рассмотреть и другие стороны решаемого вопроса: «Мы также представляем себе все то, что вы перечислили, как преимущества. Но вы забыли упомянуть о ряде недостатков...» Если данный метод используется против вас, то эффективным будет своевременное опровержение доводов оппонента.

6. Метод «кусков». Состоит в расчленении выступления собеседника таким образом, чтобы были ясно различимы отдельные части: «это точно», «об этом существуют различные точки зрения», «это полностью ошибочно». При этом целесообразно не касаться наиболее сильных аргументов собеседника, а обратить внимание на слабые места и попытаться их опровергнуть.

7. Метод бумеранга. Дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого. Этот метод не имеет силы доказательства, но оказывает исключительное воздействие. Демосфен, известный афинский государственный деятель и оратор, и афинский полководец Фокион были заклятыми политическими врагами. Однажды Демосфен сказал Фокиону: «Если афиняне разозлятся, они тебя повесят». На что Фокион ответил: «И тебя, конечно, тоже, как только образумятся».

8. Метод игнорирования. Если факт, изложенный собеседником, не может быть опровергнут, его можно проигнорировать.

9. Метод опроса. Основывается на том, что вопросы задаются заранее, что позволяет обнаружить слабые стороны позиции собеседника.

10. Метод видимой поддержки. Цель данного метода – согласившись с собеседником, показать, что представленную точку зрения мы изучили лучше, чем он сам, а затем привести свои контраргументы.

Перечислим также спекулятивные методы аргументации.

1. Техника преувеличения. Состоит в обобщении и преувеличении, а также в составлении преждевременных выводов, например: «Все южане склонны к лени».

2. Техника анекдота. Одно остроумное или шутливое замечание, сказанное вовремя, может разрушить даже тщательно продуманную аргументацию.

3. Техника использования авторитета. Состоит в цитировании высказываний известных людей, которое зачастую все же не может быть принято как доказательство точки зрения.

4. Техника дискредитации собеседника. Основывается на следующем правиле: если я не могу опровергнуть существо вопроса, тогда хотя бы поставлю под сомнение личность собеседника.

5. Техника изоляции. Основывается на «выдергивании» отдельных фраз из выступления, их изоляции и преподнесении в урезанном виде, хотя с точки зрения риторики правильным является выделение из выступления только тех ключевых частей, которые имеют самостоятельное значение и сами по себе ясны.

6. Техника изменения направления. Заключается в том, что собеседник не атакует аргументы, а переходит к другому вопросу, который по существу не имеет отношения к предмету дискуссии.

7. Техника введения в заблуждение. Основывается на сообщении путаной или недостоверной информации, которой нас забрасывает собеседник. Для нейтрализации доводов следует рассмотреть каждый пункт выступления.

8. Техника апелляции к чувствам. Представляет собой особо опасную форму спекулятивной аргументации, при которой собеседник взывает к сочувствию.

9. Техника искажения. Представляет неприкрытое изменение того, что было сказано, или перестановку акцентов.

10. Техника вопросов-капканов. К ним относят:

1) повторение. Один и тот же вопрос или утверждение, повторяемое неоднократно, часто используется как доказательство. Государственный деятель Катон каждую речь в сенате заканчивал словами: «Впрочем, я считаю, что Карфаген должен быть разрушен!»;

2) вымогательство. Этими вопросами собеседник стремится уговорить нас согласиться с ним. Их часто можно услышать на судебных процессах, хотя формально юристы их не признают: «Эти факты вы, конечно, признаете?»;

3) альтернатива. Альтернативные вопросы подразумевают только такие ответы, которые соответствуют концепции собеседника;

4) контрвопросы. Вместо того, чтобы заняться проверкой и опровержением доказательств, собеседник задает контрвопросы.

Уловки в споре. Следует признать, что спор в идеальном виде встречается не часто. Чаще встречаются споры, при которых участники не понимают или не хотят понимать друг друга, не слушают аргументацию, перебивают друг друга, нападают на самих оппонентов. Скрытой формой борьбы в споре является уловка.

Уловками называются приемы, с помощью которых участники спора хотят облегчить его для себя или затруднить для оппонента. Философом, открыто провозгласившим установку на нечестную аргументацию, был А. Шопенгауэр. В своей работе «Эристика, или Искусство побеждать в спорах» он дает советы относительно того, как обманывать оппонента в споре или приводить его в замешательство. Правда, такого рода советы он рекомендует использовать только в определенных ситуациях.

Уловки могут быть допустимыми и недопустимыми. Уловки допустимы, если заметно, что противник прибегает к нечестным, непозволительным приемам ведения спора. В таком случае необходимо создать своеобразную ловушку, в которую должен попасть недобросовестный спорщик. На-

пример, человек, настаивающий на том, что «все люди нечестны, стремятся отхватить себе кусок побольше», и не слушающий никаких доводов, опровергающих данный тезис, может быть остановлен в своем упорстве только отнесением этого утверждения к его собственной персоне, утверждением такого рода: «Если допустить, что то, на чем вы настаиваете, справедливо, то вы тоже человек нечестный, стремящийся отхватить себе кусок побольше». Обычно по отношению к себе человек такие оценки не принимает.

Часто человек находит более четкие возражения только после спора, поэтому разрешается и такой прием, как оттягивание возражения. К нему прибегают в том случае, если возражение на тезис или аргумент не сразу приходит в голову. В подобной ситуации можно начать задавать вопросы в связи с приведенным доводом, представляя это простым выяснением сущности сказанного или осведомлением вообще. Простительно обращение к затягиванию возражения и в том случае, если возникает необходимость более тщательно обдумать выдвигаемый тезис или аргумент.

Недопустимыми считаются неправильный выход из спора, срывание спора, «довод к городовому», «палочные» доводы.

Выход из спора происходит в том случае, если один из участников спора не в состоянии поддерживать аргументативную деятельность в силу слабости собственной позиции. Срывание спора производится путем постоянного перебивания оппонента, демонстрации нежелания слушать и т. п. К большому сожалению, к такой уловке прибегают даже при диалоге по поводу общественно и социально значимых проблем на самом высоком уровне.

«Довод к городовому» как прием подавления противника в споре активно применяется в условиях тоталитарных обществ. Обычно это происходит следующим образом: предлагаемый противником тезис или аргумент объявляется опасным для общества или государства. Эта уловка направлена на прекращение невыгодного для одной из сторон спора.

Если же целью спора является «убеждение» оппонента любой ценой, то прибегают к так называемым «палочным» доводам – особой форме ин-

теллектуального и психологического насилия. Суть уловки заключается в том, что участник спора приводит такой довод, который оппонент должен принять из боязни чего-либо неприятного, опасного или на который он не может правильно ответить по той же причине и должен или молчать, или придумывать «обходные пути».

Разновидностью вышеуказанных уловок является такой прием, как «чтение в сердцах». Оппонент не заинтересован разобраться в том, что сказал противник, а пытается определить мотивы, по которым он это говорит или каким-то образом поступает.

К таким же разрядам уловок нужно отнести и инсинуацию. Если одному из участников спора необходимо подорвать доверие к своему противнику, а значит, и к его доводам, он пользуется для этой цели безответственными намеками. В этом случае прибегают к замечаниям типа *Никто не знает, что Вы делали или говорили там* или *Кто докажет, что Вы не делали этого и не говорили этого?*

У человека, ориентированного на победу в споре любой ценой, довольно большой арсенал психологических уловок, к которым относятся такие, как выведение противника «из равновесия», расчет на медленность мышления и доверчивость противника, отвлечение внимания и наведение на ложный след, ставка на ложный стыд, «подмазывание» аргумента, внушение, «двойная бухгалтерия».

В первом случае противник употребляет заявления, которые выводят оппонента из себя, возмущают, например, пускаются в ход грубые выходки, оскорбления «личности», издевательства, во втором – видя, что оппонент думает медленно, но основательно, говорит очень быстро, выражает мысли неясно, в трудно понимаемой форме, а одна мысль сменяет другую.

Желая одержать победу над противником, явно слабым в какой-то области знаний или вообще более слабым в интеллектуальном плане, к нему обращаются со словами: *Вам, конечно, не может быть не известно, что...; Всем известно, что...; Только глупый и необразованный человек не знает,*

что... и т. д. В такой ситуации человек теряется и начинает делать вид, что ему, конечно, известно. Дальше сильный противник может говорить что угодно, у оппонента не остается другого выхода, кроме как соглашаться со всем остальным.

При «подмазывании аргумента» довод выражают в туманной, запутанной форме, сопровождая комплиментом противнику: *Конечно, это довод, который приведешь не во всяком споре, человек недостаточно образованный его не поймет и не оценит* или *Вы, как человек умный, не станете отрицать, что...* и т. д.

Сильнейшей уловкой в споре является внушение. Убедительный тон и манера часто убедительнее самого основательного довода. Если человек обладает громким, внушительным голосом, говорит спокойно, отчетливо, уверенно, авторитетно, имеет представительную внешность и манеры, при прочих равных условиях он обладает огромным преимуществом.

«Двойная бухгалтерия» основана на двойственности оценок человеком окружающего мира и самого себя (если нечто выгодно мне – это хорошо, если нечто выгодно другому – плохо). В области аргументации это выглядит следующим образом: один и тот же довод оказывается верным, когда для нас это выгодно, и ошибочным, когда невыгодно. К разновидности «двойной бухгалтерии» следует отнести сознательную подмену одного определения другим с целью создания благоприятной и удобной оценки ситуации, совершаемых поступков, действий.

К числу обычных и распространенных уловок принадлежат так называемые софизмы – намеренные ошибки в доказательстве. Возможны софизмы как отступления от задач спора, в области аргументации, а также так называемые софизмы непоследовательности.

Отступление от задач спора, отступление от тезиса возникает, если в самом начале спора или в его середине отбрасывается прежний тезис и его место занимает другой или же спор из-за тезиса подменяется спором из-за доказательства. На самом же деле отсюда вытекает один правильный вывод:

тезис противником не доказан. К этому же виду софизмов относится перевод спора на противоречия. Необходимо указывать на то, что противник противоречит сам себе, но это абсолютно не важно для доказательства ложности его тезиса, так как опровергнуть чужой тезис одним указанием на противоречивость мышления оппонента нельзя. Сюда же следует отнести перевод спора на противоречия между словом и делом, взглядами противника и его поступками.

Если в качестве доказательства тезиса приводится несколько доводов, то софист нередко прибегает к неполному опровержению доказательства, при этом делая вид, что опроверг все доказательства.

Организация дискуссии. Дискуссия – это публичный диалог, в процессе которого сталкиваются различные, часто противоположные точки зрения. Целью дискуссии является выяснение и сопоставление позиций, поиск правильного решения, выявление истинного мнения.

Дискуссия в служебном взаимодействии – это, как правило, организованный спор: он планируется, готовится, а затем анализируется.

Этап подготовки дискуссии включает формулировку проблемы, цели, сбор сведений о предмете спора, определение понятий, подбор аргументов, формулировку вопросов к оппонентам и оценку аудитории. Коммуникативный этап состоит из объявления темы и ее цели, уточнения ключевых понятий, выдвижения и защиты тезиса, опровержения тезиса и аргументации оппонента, подведения итогов. Последний, заключительный этап дискуссии предусматривает тщательное осмысление процесса общения: что должно было дать обсуждение, насколько просто, ясно и кратко формулируются тезис и антитезис, каковы организующие речевые действия ведущего в ведении дискусионного диалога, как аргументируется тезис, как опровергается тезис оппонентов, что общего и различного выявлено в позициях сторон, в какой степени сформулированная в начале дискуссии цель соответствует полученным результатам (полностью, частично, мало).

Необходимо выбрать стратегию поведения с учетом индивидуальных особенностей дискутирующих. В зависимости от уровня компетентности вы-

деляют сильных и слабых участников дискуссии. Сильный участник хорошо знает предмет спора, уверен в себе, логично рассуждает, имеет опыт полемики, пользуется уважением и авторитетом, слабый – недостаточно глубоко разбирается в обсуждаемой проблеме, нерешительный.

По степени активности можно выявить следующие типы участников дискуссии: сопереживающие (ведут обсуждение с интересом), очень активные (крайне заинтересованные в материале), потенциальные (нейтрально относятся к проблеме), скептики (наблюдатели, не участвующие в споре).

Дискуссия открывается вступительным словом организатора. Он объявляет тему, дает ее обоснование, выделяет предмет спора – положения и суждения, подлежащие обсуждению. Участники дискуссии должны четко представлять, что является пунктом разногласий, а также убедиться, что нет терминологической путаницы и они используют слова в одинаковых значениях. Поэтому ведущий определяет основные понятия через дефиницию (определение), контрастные явления, конкретизаторы (примеры), синонимы. Стороны аргументируют защищаемый тезис, а также возражения по существу изложенных точек зрения, задают вопросы. Организатор должен стимулировать аудиторию к высказываниям – задавать острые, активизирующие вопросы, если спор начинает гаснуть. Он корректирует, направляет дискуссионный диалог на соответствие его цели, теме, подчеркивает то общее, что есть во фразах спорящих.

В конце отмечается, достигнут ли результат, формируется вариант согласованной точки зрения или обозначаются выявленные противоположные позиции, их основная аргументация. В заключительном слове ведущий характеризует состояние вопроса, а также отмечает наиболее конструктивные, убедительные выступления.

Отметим общие правила поведения участников дискуссии:

1. Начинайте возражать только тогда, когда вы уверены, что мнение собеседника действительно противоречит вашему;

2. Вначале приводите только сильные доводы, а о слабых говорите после и как бы вскользь;
3. Опровергайте фактами, показом того, что тезис противоположной стороны не вытекает из аргументов или что выдвинутый оппонентом тезис не доказан. Можно показать ложность высказанной мысли или аргументов, опираясь на то, что следствия, вытекающие из них, противоречат действительности. Не упорствуйте в отрицании доводов оппонента, если они ясны и очевидны;
4. Следите за тем, чтобы в ваших рассуждениях не было логических ошибок;
5. В процессе спора старайтесь убедить, а не уязвить оппонента;
6. Умейте сохранить спокойствие и самообладание в споре, постарайтесь найти удачное сочетание понимающей и атакующей интонации.

РЕЧЕВАЯ КУЛЬТУРА. РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ

Культура речи и ее аспекты. Культура речи – это такой выбор и организация языковых средств, которые в определенной ситуации общения при соблюдении современных языковых норм и этики общения позволяют обеспечить наибольший эффект в достижении поставленных коммуникативных задач. Еще в 20-е годы известный филолог Г. О. Винокур подчеркивал: «Для каждой цели свои средства, таков должен быть лозунг лингвистически культурного общества». Об этом же писал и С. И. Ожегов: «Высокая культура речи – это умение правильно, точно и выразительно передать свои мысли средствами языка. Правильной речью называется та, в которой соблюдаются нормы современного литературного языка... Но культура речи заключается не только в следовании нормам языка. Она заключается еще и в умении найти не только точное средство для выражения своей мысли, но и наиболее доходчивое (то есть наиболее выразительное) и наиболее уместное (то есть самое подходящее для данного случая) и, следовательно, стилистически оправданное».

Выделяют три аспекта культуры речи: 1) нормативный; 2) этический; 3) коммуникативный.

Опорой русского литературного языка – языка культуры, языка образованной части народа – является литературная норма. Кодифицированные нормы литературного языка – это такие нормы, которым должны следовать все носители литературного языка. Одна из основных задач культуры речи – это охрана литературного языка и его норм. Такая охрана является делом национальной важности, поскольку литературный язык объединяет нацию. В процессе активной языковой политики сложились представления о нормализации языка, отклонениях от литературной нормы, ошибках и языковых вариантах. Существуют орфографические, орфоэпические, грамматические словари, словари лексических трудностей русского языка, словари паронимов, синонимов, антонимов, фразеологические словари русского языка.

Становление норм современного русского литературного языка неразрывно связано с именем А. С. Пушкина. Русские языковеды дореволюционного периода подвели некоторый итог развитию орфоэпических, морфологических и синтаксических норм, свидетельством чего явился анализ норм русского языка в вышедшей в 1913 года книге В. И. Чернышева «Чистота и правильность русской речи». Особой заботы потребовали общелитературные нормы после 1917 года: в активную общественную жизнь включались широчайшие народные массы, которые недостаточно хорошо владели литературным языком. Естественно, возникла угроза расшатывания литературной нормы. Большую работу по пропаганде культуры речи проводили филологи В. В. Виноградов, Г. О. Винокур, Б. А. Ларин, Л. В. Щерба, Л. П. Якубинский.

Новым этапом в развитии культуры речи как научной дисциплины стали послевоенные годы. Крупнейшей фигурой этого периода был С. И. Ожегов, получивший широчайшую известность как автор самого популярного однотомного «Словаря русского языка» – настольной книги многих поколений. После смерти С. И. Ожегова в 1964 году активную работу по обновлению словаря ведет академик РАН Н. Ю. Шведова; в 1992 году вышел «Толковый словарь русского языка», авторами которого названы С. И. Ожегов и Н. Ю. Шведова. К. И. Чуковский справедливо писал в статье «Памяти С. И. Ожегова»: «Его подвиг никогда не забудется нами, и я верю, что созданный чудесный словарь сослужит великую службу многим поколениям советских словарей».

Нормативный аспект культуры речи – один из важнейших, но не единственный. Чешский лингвист К. Гаузенблас пишет: «Нет ничего парадоксального в том, что один способен говорить на ту же самую тему нелитературным языком и выглядеть более культурно, чем иной говорящий на литературном языке». И это абсолютно верно. Можно привести большое количество самых разнообразных по содержанию текстов, безупречных с точки зрения соблюдения общелитературных норм, но не совсем понятных.

Язык располагает большим арсеналом средств. Главнейшее требование к хорошему тексту таково: для создания определенного текста из всех языковых средств должны быть выбраны такие, которые с максимальной полнотой и эффективностью выполняют поставленные задачи общения, или коммуникативные задачи. Изучение текста с точки зрения соответствия его языковой структуры задачам общения в теории культуры речи получило название коммуникативного аспекта культуры владения языком.

Еще один аспект культуры речи – этический. В каждом обществе существуют свои этические нормы поведения. Они касаются и многих элементов общения. Завтракая дома, вполне этичным будет попросить: *Передай-ка мне хлеб*. Но если вы сидите за большим праздничным столом с незнакомыми или не очень близкими вам людьми, то по отношению к ним ту же просьбу уместно будет выразить так: *Не можете ли вы (вас не затруднит) передать мне хлеб?* И первое, и второе высказывание соответствует нормам русского литературного языка. С точки зрения эффективности коммуникации первое высказывание прямым образом и, следовательно, более ясно выражает мысль, чем второе, в котором мысль выражена косвенно, но в ситуации праздничного стола все же уместна вторая форма. Различие между высказываниями в следовании этическим нормам. Нормы речевого этикета касаются в первую очередь обращения на «ты» и «вы», выбора полного или сокращенного имени (*Ваня* или *Иван Петрович*), выбора обращений типа *гражданин, господин* и др., выбора способа приветствия и прощания (*здравствуйте, привет, до свидания, всего доброго, до встречи, пока* и т. п.). Этические нормы во многих случаях национальны. Например, сфера общения на «вы» в английском и немецком языках уже, чем в русском; эти языки чаще, чем русский язык, допускают сокращенные имена.

Культура речи и функциональные разновидности языка. Важным требованием культуры владения языком является требование отличать его функциональные разновидности, свободно пользоваться любой из них, четко представляя, какая из разновидностей языка должна выбираться в соответствии с задачами общения. Одно из основополагающих отличий

такой нелитературной формы языка, как просторечие, от литературного языка состоит в том, что носители просторечия не различают или плохо различают разновидности языка. Попадая, например, в официально-деловую обстановку, носитель просторечия будет стремиться говорить не так, как он привык говорить дома, но как именно говорить в данной ситуации, он точно не знает.

В рассказе В. Шукшина «Чудик» читаем:

«В аэропорту Чудик написал телеграмму жене:

«Приземлился. Ветка сирени упала на грудь, милая Груша, меня не забудь.

Васятка».

Телеграфистка, строгая сухая женщина, прочитав телеграмму, предложила:

– Составьте иначе. Вы – взрослый человек, не в детсаде.

– Почему? – спросил Чудик. – Я ей всегда так пишу в письмах. Это же моя жена!.. Вы, наверное, подумали...

– В письмах можете писать что угодно, а телеграмма – это вид связи. Это открытый текст.

Чудик переписал:

«Приземлились. Все в порядке. Васятка».

Телеграфистка сама исправила два слова: «Приземлились» и «Васятка». Стало: «Долетели. Василий».

Культура владения разными функциональными разновидностями языка – это прежде всего такой выбор и такая организация языковых средств, которые отличают данную разновидность от других, определяют ее лицо.

Учение о функциональных разновидностях языка имеет свою историю. Долгое время разные сферы общения понимались как стили языка и стили речи. Стилями языка считались язык науки, язык художественной литературы, разговорная речь. Стилями речи признавались частные реализации стилей, такие, как учебная лекция и научный доклад, в основе которых лежит научный стиль. В последнее время лингвисты пришли к выводу, что языковые

различия между некоторыми сферами общения столь значительны, что использовать по отношению к ним одно общее понятие «стиль» едва ли целесообразно, поэтому вводится понятие «функциональная разновидность языка». Широкое признание получила типология функциональных разновидностей языка, предложенная академиком Д. Б. Шмелевым.

Эта типология такова: разговорная речь, язык художественной литературы, функциональные стили – официально-деловой, научный, публицистический.

Стилями Д. Н. Шмелев называет только функциональные стили, которые (все вместе) по своей языковой организации имеют существеннейшие отличия как от языка художественной литературы, так и от разговорной речи.

Главной отличительной особенностью языка художественной литературы является его особая по сравнению со всеми другими разновидностями предназначенность. Вся организация языковых средств в таком тексте подчинена не просто передаче содержания, а передаче содержания художественными средствами. С этой целью могут использоваться не только функциональные разновидности литературного языка, но и нелитературные формы национального языка: диалекты, просторечие, жаргонизмы и др.

Особое положение языка художественной литературы в системе функциональных разновидностей языка состоит еще и в том, что он оказывает огромное влияние на литературный язык в целом. Неслучайно в названии нормированного национального языка включено определение «литературный». Именно писатели формируют в своих произведениях нормы литературного языка.

Среди функциональных разновидностей особое место занимает разговорная речь. Если язык художественной литературы и функциональные стили языка строятся на основе зафиксированных в словарях и грамматиках правил языка, то особенности разговорной речи нигде не фиксируются. Нигде не говорится, например, что в определенных условиях общения можно встре-

таться с употреблением именительного падежа существительного в высказываниях типа: *Не скажете, Третьяковка как пройти?*

Для официально-делового стиля характерной чертой является штамп. Невозможно представить себе вольную форму в заявлении о командировке или об отпуске, существуют установленные образцы дипломов, паспорта и других документов. Но, конечно, культура владения официально-деловым стилем не ограничивается только знанием штампов: разные его жанры требуют разных речевых навыков. Исследователь этого стиля П. В. Веселов, рассматривая культуру ведения деловой беседы по телефону, отмечает, что для эффективности беседы необходимо сразу же отрекомендоваться (следует говорить: «Иванов у телефона», «Петров слушает», а не «Я у телефона», «Слушаю»), а при ведении разговора не должно быть никаких стилевых излишеств. «Служебный диалог по телефону, – пишет П. В. Веселов, – не подробный обмен мнениями, а обмен информацией оперативного значения с целью достижения определенных действий». И продолжает: «Подобно тому, как унифицирована письменная деловая речь, можно унифицировать и устную. Зачем? Чтобы меньше говорить и больше делать».

Особый жанр официально-делового стиля – это юридические документы: конституция, своды законов и др. Главное для этих документов – четкие, полные, не оставляющие места для двусмысленности формулировки: ничто не должно оставаться в подтексте; неявно выраженный смысл для официально-делового стиля не характерен. Некоторая тяжеловесность многих юридических текстов неизбежна. Такие юридические тексты не предназначены для быстрого усвоения неспециалистами: они требуют неоднократного прочтения.

Эффективный набор языковых средств для построения качественных в плане культуры речи научных текстов подчиняется таким требованиям, как логичность изложения, точное обозначение понятий и реалий. Научный текст немислим без терминологии, поскольку именно она обеспечивает точность обозначения. Последовательное развитие научной мысли не позволяет использовать неявно выраженный смысл и требует того, чтобы новое предло-

жение постоянно вбирало в себя смысл предшествующих. В тексты многих научных специальностей (математика, физика, химия, логика и др.) входят формулы. Поэтому научные тексты объективно трудны для восприятия. К ним нельзя предъявлять требование вседоступности. Следует, однако, заметить, что объективные трудности восприятия научных текстов не имеют ничего общего с субъективной трудностью восприятия некоторых научных текстов. Существует ложное убеждение, что наука в принципе должна быть непонятна для непосвященных. Основное требование к культуре владения научным стилем можно сформулировать таким образом: следует выражаться настолько сложно, насколько сложен объект исследования.

Существуют различия между письменной и устной формами научного стиля. Например, вполне оправданна глубокая информационная насыщенность письменных научных текстов, поскольку письменный текст, если он не сразу понят, может быть вновь прочитан. Устный научный текст, например, лекция, такого повторного восприятия не допускает. Поэтому опытный лектор подает информацию как бы порциями, часто возвращаясь к уже сказанному, вновь активизируя его в сознании слушающих.

Нетрудно видеть, что официально-деловой и научный стили имеют немало общего. Это прежде всего точность обозначений (термины), отказ от смысла в неявном выражении. Эти стили относятся к разряду строгих. Они заметно отличаются от нестрогой разговорной речи.

Особое промежуточное положение между строгими и нестрогими функциональными разновидностями языка занимает публицистический стиль. Известный языковед В. Г. Костомаров, анализируя один из основных жанров публицистики, язык газет, отмечает, что в нем соединяются две тенденции: тенденция к стандартизации, свойственная строгим стилям, и тенденция к экспрессивности, характерная для разговорной речи и языка художественной литературы.

Культура разговорной речи. Известный русский психолог и лингвист Н. И. Жинкин однажды заметил: «Как это ни парадоксально, я думаю, что

лингвисты долгое время изучали человека молчащего». Считалось, что говорят так же или примерно так же, как и пишут. Только в 60-е годы XX века, когда появилась возможность фиксировать разговорную речь с помощью магнитофонов, эта речь попала в поле зрения языковедов в полном объеме.

Разговорная речь как особая функциональная разновидность языка, а соответственно и как особый объект лингвистического исследования характеризуется тремя экстралингвистическими, внешними по отношению к языку признаками. Важнейшим признаком разговорной речи является ее спонтанность, неподготовленность. Если при создании простых письменных текстов каждое высказывание обдумывается, то спонтанный текст не требует подобного рода операций. Вторым отличительный признак разговорной речи состоит в том, что разговорное общение возможно только при неофициальных отношениях между говорящими. Третьим признаком разговорной речи является то, что она может реализоваться только при непосредственном участии говорящих. Такое участие говорящих в коммуникации очевидно при диалогическом общении, но и при общении, когда говорит в основном один из собеседников, другой собеседник не остается пассивным; он имеет право, в отличие от условий реализации монологической официальной речи, постоянно «вмешиваться» в коммуникацию, соглашаясь или не соглашаясь со сказанным в форме реплик *да, конечно, хорошо, нет* или же просто демонстрируя свое участие в коммуникации междометиями типа *угу*, реальное звучание которых трудно передать на письме. Примечательно в этом отношении такое наблюдение: если вы долгое время говорите по телефону и не получаете с другого конца каких-то подтверждений, что вас слушают, то вы начинаете беспокоиться, а слушают ли вас вообще, прерывая себя репликами типа *алло, ты меня слышишь?* и подобными.

Особую роль в разговорном общении имеет прагматический фактор. Прагматика – это такие условия общения, которые включают влияющие на языковую структуру коммуникации характеристики адресанта (говорящий, пишущий), адресата (слушающий, читающий) и ситуации. Разговорное не-

официальное общение с непосредственным участием говорящих осуществляется обычно между хорошо знающими друг друга людьми в конкретной ситуации. Поэтому говорящие имеют определенный общий запас знаний. Эти знания называют фоновыми. Именно фоновые знания позволяют строить в разговорном общении такие высказывания, которые вне этих фоновых знаний совершенно непонятны. Например, в вашей семье знают, что вы пошли сдавать экзамен, вернувшись домой, вы можете сказать одно слово *отлично*. Столь же глубокое влияние на языковое оформление разговорного высказывания может оказывать ситуация.

Спонтанность разговорной речи, ее большие отличия от кодифицированной речи ведут к тому, что так или иначе зафиксированные на письме разговорные тексты оставляют у носителей языка впечатление некоторой неупорядоченности, многое в этих текстах воспринимается как речевая небрежность или ошибка, если разговорная речь оценивается с позиций кодифицированных предписаний.

Нормой в разговорной речи признается то, что постоянно употребляется в речи носителей литературного языка и не воспринимается при спонтанном восприятии речи как ошибка – «не режет слуха».

Укажем на некоторые особенности разговорной речи:

- 1) гораздо более сильное, чем в кодифицированном языке, изменение гласных звуков, а также упрощение групп согласных;
- 2) крайне редкое употребление причастий и деепричастий в своих прямых функциях, связанных с созданием причастных и деепричастных оборотов;
- 3) организация смысловых отношений между словами и частями сложного предложения на основе значений соединяемых компонентов без использования специальных синтаксических средств: предложно-падежных форм, союзов и союзных слов. Так, именительный падеж существительного может употребляться на месте многих косвенных падежей: *Майка эта темная, покажите мне (Покажите мне эту темную майку); Ваша собака, какая-порода? (Ваша собака какой породы?)*;

- 4) употребление бессоюзных сложных предложений;
- 5) употребление неполных предложений;
- 6) многочисленные и своеобразные способы выделения в предложении наиболее важных для понимания смысла предложения компонентов;
- 7) развитая система собственных способов номинации (называния): о человеке – в плаще, в очках, с зонтиком, двор убирает, газеты разносит, вечерка (вечерняя газета), самоволка (самовольная отлучка), маршрутка (маршрутное такси), лабораторка (лабораторная работа), диплом (дипломная работа), декрет (декретный отпуск), сад, садик (детский сад), окончить (учебное заведение), поступать (в учебное заведение), снять (с занимаемой должности).

В условиях разговорного общения не следует бояться спонтанных проявлений разговорной речи, отличая их от ошибок, которые, конечно же, тоже могут присутствовать: неправильные ударения, произношение, морфологические формы и т. п. Широко распространенное убеждение, что культурные люди должны говорить во всех случаях так же, как и пишут, является в корне ошибочным. Если следовать этому убеждению, то легко попасть в положение тех «героев», о которых иронично писал К. И. Чуковский в книге о языке «Живой как жизнь»:

«В поезде молодая женщина, разговорившись со мною, расхваливала свой дом в подмосковском колхозе:

– Чуть выйдешь за калитку, сейчас же зеленый массив!

– В нашем зеленом массиве так много грибов и ягод.

И видно было, что она очень гордится собою за то, что у нее такая «культурная речь».

Та же гордость слышалась мне в голосе одного незнакомца, который подошел к моему другу, ловившему рыбу в соседнем пруду, явно щеголяя высокой «культурностью речи», спросил:

– Какие мероприятия принимаете вы для активизации клева?»

Этика речевого общения и этикетные формулы речи.
Соблюдение норм речевого этикета – необходимое условие ведения любого

делового разговора. Этика речевого общения начинается с доброжелательного отношения к адресату, демонстрации заинтересованности в разговоре, настроенности на мир собеседника, искреннего выражения своего мнения, сочувственного внимания. Сигналами внимания, участия, правильной интерпретации и сочувствия являются не только реплики, но и такие средства, как мимика, улыбка, взгляд, жесты, поза. Особая роль при ведении беседы принадлежит взгляду.

Речевая этика – это правила должного речевого поведения, основанные на нормах морали и национально-культурных традициях. Этические нормы воплощаются в специальных этикетных речевых формулах и выражаются в высказываниях разноуровневыми средствами.

Главный этический принцип речевого общения – соблюдение паритетности – находит свое выражение на всем протяжении разговора.

Приветствие и обращение задают тон всему разговору. В зависимости от социальной роли собеседников, степени их близости выбирается ты-общение или вы-общение и соответственно приветствия *здравствуй* или *здравствуйте*, *добрый день (вечер, утро)*, *привет*, *приветствую* и т. п. Важную роль играет также ситуация общения. Хотя общепринятым этикетом предусмотрено, что первым здоровается мужчина с женщиной, младший по возрасту со старшим, нижестоящий по должности с вышестоящим, не следует дожидаться, пока с вами поздоровается младший по возрасту или занимаемому положению сотрудник. Следует поприветствовать своего собеседника первым.

Обращение выполняет контактоустанавливающую функцию, является средством интимизации отношений, поэтому на протяжении всей речевой ситуации обращение следует произносить неоднократно; это свидетельствует и о добрых чувствах к собеседнику, и о внимании к его словам. К коллегам по работе предпочтительно обращаться по имени и отчеству. По имени обращаются только к ближайшим коллегам, если они молоды.

Национальные и культурные традиции предписывают определенные формы обращения к незнакомым людям. Если в начале века универсальными

способами обращения были гражданин и гражданка, то во второй половине XX века большое распространение получили формы обращения по признаку пола – женщина, мужчина. Это обращение не всегда удачно, поэтому мы часто обращаемся к незнакомому человеку безлично: *извините, позвольте, будьте так добры*. Выработка одинаково приемлемого обращения к мужчине и к женщине – дело будущего: здесь скажут свое слово социокультурные нормы.

В каждом языке закреплены способы выражения наиболее частотных и социально значимых коммуникативных намерений. Так, при выражении просьбы в прощении, извинении принято употреблять прямую, буквальную форму, например, *извини(те), прости(те)*. При выражении просьбы принято представлять свои «интересы» в непрямом, небуквальном высказывании, смягчая выражение своей заинтересованности и оставляя за адресатом право выбора поступка. Просьбой *Вы не могли бы сказать?; Вы не скажете?* следует предварить и свой вопрос.

Устные формы некоторых жанров разговорной речи также в значительной степени несут печать ритуализации, которая обусловлена не только речевыми канонами, но и «правилами» жизни, которая проходит в многоаспектном человеческом «измерении». Это касается таких ритуализованных жанров, как тосты, благодарности, соболезнования, поздравления, приглашения. Этикетные формулы, фразы к случаю – важная составная часть коммуникативной компетенции, а их знание – показатель высокой степени владения языком.

Исторически в языковой системе сложились способы иной номинации всего, что оскорбляет вкус и нарушает культурные стереотипы общения. Поддержание культурной атмосферы общения, желание не огорчить собеседника, не оскорбить его косвенно, не вызвать дискомфортное состояние – все это обязывает говорящего, во-первых, выбирать эвфемистические номинации (от греч. *euphemia* – ‘воздержание от неподобающих слов, смягченное выражение’) и, во-вторых, смягчающий способ выражения. Сравните, например, употребляющиеся в функции своеобразных терминов слова *слабо-*

слышащий вместо *глухой*, *незрячий* вместо *слепой*. Канцелярский штамп *заслуженный отдых* в сочетании *уйти (проводить) на заслуженный отдых* ощущается говорящими как более вежливое выражение, чем слово *пенсия*, в особенности если оно употребляется в присутствии лица, о котором идет речь.

Смягчающими приемами ведения разговора являются также косвенное информирование, намеки, которые дают понять адресату истинные причины подобной формы высказывания. Кроме того, смягчение отказа или выговора может реализоваться приемом «смены адресата», при котором делается намек или проецируется речевая ситуация на третьего участника разговора.

В традициях русского речевого этикета запрещается о присутствующих говорить в третьем лице (он, она, они), таким образом, все присутствующие оказываются в одном пространстве речевой ситуации «я – ты (вы) – здесь – сейчас». Так показывается уважительное отношение ко всем участникам общения.

Вежливое поведение в речевом общении предписывает выслушивать реплики собеседника до конца. Однако высокая степень эмоциональности участников общения, демонстрация своей солидарности, согласия, введение своих оценок «по ходу» речи партнера – рядовое явление диалогов. По наблюдениям исследователей, перебивы характерны для мужчин, более корректны в разговоре женщины. Кроме того, перебивание собеседника – это сигнал некооперативной стратегии. Такого рода перебивы встречаются при потере коммуникативной заинтересованности.

Культурные и социальные нормы жизни, тонкости психологических отношений предписывают говорящему и слушающему активное создание благожелательной атмосферы речевого общения, которая обеспечивает успешное решение всех вопросов и приводит к согласию.

В русском языке широко распространено вы-общение, свидетельствующее об уважении участников диалога. Чаще вы-общение при длительном знакомстве наблюдается среди женщин. Мужчины разных социальных слоев склонны к ты-общению. При установившихся отношениях вы-общения часто

предпринимаются попытки намеренного снижения социальной самооценки адресата и навязывания ты-общения. Это является деструктивным элементом, уничтожающим коммуникативный контакт. Принято считать, что ты-общение всегда является проявлением душевного согласия и духовной близости и что переход на ты-общение является попыткой интимизации отношений, однако при ты-общении часто теряется ощущение уникальности личности и феноменальности межличностных отношений.

Паритетные отношения как главная составляющая общения не отрицают возможности выбора вы-общения и ты-общения в зависимости от нюансов социальных ролей и психологических дистанций.

Одни и те же участники общения в различных ситуациях могут употреблять местоимения «вы» и «ты», что может свидетельствовать об отчуждении, о желании ввести в речевую ситуацию элементы ритуала.

Важным элементом вежливости в деловой жизни является представление. Этикетом предусмотрены определенные нормы, указывающие, когда и как необходимо представлять и быть представленным, и ими не следует пренебрегать. Прежде всего принято представлять младшего по возрасту старшему, холостого – женатому, низшего по иерархии – высшему, мужчину – женщине, более молодую женщину – старшей и т. д. Следует избегать вольностей, лучше употреблять простые фразы типа: *Это Иван Владимирович, мой коллега; Представляю вам Анну Сергеевну* и т. п. Когда мужчину представляют женщине, он встает и слегка кланяется, сидящая женщина в таких случаях не встает. Представляя ближайшего родственника, говорят: *Мой отец; Мой брат Петр*, опуская фамилию. Если возникла необходимость быть представленным, а вокруг нет никого, кто мог бы вам в этом помочь, то следует просто подать руку и четко назвать себя.

В деловых разговорах руководителя с подчиненными должна соблюдаться служебная субординация, однако при этом всем участникам таких разговоров необходимо соблюдать вежливость. Так, в случае, когда нужно поручить подчиненному что-либо сделать, суть распоряжения лучше всего изло-

жить в форме просьбы. Распоряжение, высказанное в форме просьбы, сближает людей, способствуя более уважительному отношению друг к другу. Например, лучше сказать *Иван Иванович! Не смогли бы вы...*, чем *Иван Иванович! Я требую...* (или несколько мягче: *Иван Иванович! Я прошу...*). Для подчиненного ясно, что это не просьба, а распоряжение, но современный служебный речевой этикет требует всегда, когда это возможно, придерживаться демократической формы служебного разговора. Такая форма свидетельствует, что руководитель учитывает интересы подчиненного, но, поскольку необходимо выполнить более срочную работу, он просит прервать текущую работу и заняться другой.

Для того чтобы у окружающих не создавалось впечатление, что руководитель говорит о своих личных нуждах, желательно, чтобы каждый раз, отдавая подчиненным устные распоряжения, руководитель исключал личные местоимения *я, мне*. Сказанное не распространяется на такие высказывания руководителя, которые начинаются со слов *я думаю, мне думается*.

На практике часто случается, что руководитель, чтобы подчеркнуть свою занятость, упирает взгляд в бумаги и не поднимает головы при появлении посетителя. Тот уже вошел и поздоровался, а начальник все еще не отрывается от бумаг. Надо ли говорить, что такого рода ситуация демонстрирует неуважение к человеку? Разговаривая с подчиненным, естественно, необходимо быть предельно внимательным к нему и не отвлекаться на какие-либо посторонние дела. Так, нужно к минимуму свести телефонную беседу, которая неожиданно может состояться, или диалог с третьим лицом, вторгшимся во время встречи. Особенно это относится к телефонным разговорам неслужебного характера. Такое поведение не только может быть истолковано как отсутствие должного уважения к собеседнику, но и представляет собой растрату времени самого руководителя, ибо беседа с перерывами порождает необходимость вновь возвращаться к уже рассмотренному вопросу.

Опытный руководитель, будучи вынужден дать отрицательную оценку действию подчиненного, характеризует факт, действие или бездействие и из-

бегают общих оценок работника как такового. Это, конечно, не значит, что подобные оценки неправомерны и не нужны. В надлежащих случаях они, разумеется, необходимы. Однако если старший по должности в связи со сравнительно небольшой ошибкой или нарушением со стороны подчиненного делает в его присутствии общие выводы о нем как о работнике, то это никак не способствует установлению нормальных деловых отношений.

Не следует при третьих лицах давать отрицательные оценки действиям подчиненного в его отсутствие. Ведь здесь вполне реальна опасность дополнения того, что сказал руководитель, различного рода подробностями, которые настолько исказят его слова, что подчиненный вместо того, чтобы задуматься над своими недостатками, будет стремиться «выяснить отношения» с руководителем или затаит на него обиду.

Необходимо также знать, что не всегда уместно давать отрицательную оценку публично. Здесь необходимо учитывать и характер ошибки, и особенности личности работника. Самолюбивый человек воспринимает болезненно сам факт высказывания отрицательной оценки при других людях. В подобном случае содержание этой оценки, ее истинность или неистинность могут быть поставлены под сомнение.

Форма высказывания отрицательной оценки, а также тон, каким она дана, выражение лица руководителя, – все это небезразлично подчиненному. Важно, чтобы сотрудник усмотрел в форме выражения отрицательной оценки заботу об интересах дела, а не стремление унижить его, показать свою власть.

Речевой служебный этикет требует, чтобы ко всем членам коллектива применялись одинаковые мерки при оценке их работы. В подходе к подчиненным наиболее целесообразен принцип эмоциональной нейтральности, требующий ко всем сотрудникам относиться одинаково вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

Положительные оценки деятельности подчиненных, выраженные в самых разных формах, – одно из наиболее важных средств морального стимулирования труда. Даже простое «спасибо» или «благодарю», сказанное руководи-

телем, и притом не обязательно в присутствии других людей (что, конечно, желательно), – уже есть та положительная оценка, которая становится важным моральным стимулом труда для работника. При этом важно знать, что поощрение в любой форме не должно откладываться в «долгий ящик», а следовать непосредственно за тем, что явилось поводом для него.

Если речь идет о добром слове со стороны руководителя, то надо иметь в виду не только похвалу за хорошо сделанную работу, но и любое иное проявление человеческой теплоты. Так, внимательный к сотрудникам руководитель не забудет поздравить их с наступающим праздником. Он знает памятные для сотрудников даты, особенно годовщины трудовой деятельности, и понимает, что даже небольшой знак внимания к человеку способствует созданию атмосферы взаимного уважения и доверия.

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

Этикетные ситуации имеют свой словарь, обладающий большим количеством вариантов. Приведем список некоторых речевых оборотов с их стилистической характеристикой.

Нейтрально

Официально

Приветствие

Здравствуйте, Лидия Ивановна

Здравствуйте, коллеги

Добрый день

Рад Вас приветствовать

Здравствуй, Игорь

Разрешите приветствовать Вас

Добрый вечер

Доброе утро

С добрым утром

Прощание

До свидания

Позвольте откланяться (в речи

Всего доброго

лиц старшего поколения)

Всего хорошего
Будьте здоровы
До встречи
До скорой встречи

Позвольте попрощаться
Разрешите проститься
Разрешите удалиться

Обращение

Дорогие друзья
Друзья мои
Дорогие гости
Леонид Владимирович

Уважаемые коллеги
Глубокоуважаемый председатель
Господа
Госпожа Иванова
Дамы и господа
Многоуважаемый Леонид Олегович

Извинение

Простите
Извините меня
Прошу прощения
Ради бога, простите
Простите, я не хотел

Простите, пожалуйста, я
Приношу Вам свои извинения
Мне надо принести Вам
свои извинения

Просьба

Пожалуйста
Будьте добры
Разрешите
Можно
Прошу вас
У меня к вам просьба
Разрешите, пожалуйста

Будьте любезны
Не откажите в любезности
Сделайте одолжение
Не будьте ли Вы так любезны
Не сочтите за труд
Не возражаете, если я
Не согласились бы Вы
У меня к Вам большая просьба:
Вы не могли бы

Благодарность

Спасибо
Спасибо Вам

Очень (крайне, чрезвычайно)
признателен

Большое спасибо

Очень тронут Вашим вниманием

Большое Вам спасибо

Разрешите поблагодарить Вас

Я Вам бесконечно благодарен

Я Вам очень обязан

Ответы на благодарность

Пожалуйста

Не стоит благодарности

За что меня благодарить

Вы очень любезны

На здоровье

Вы так предупредительны

Поздравления

Поздравляю Вас

Позвольте Вас поздравить

С праздником

Примите мои поздравления

С праздником Вас

Разрешите Вас поздравить

ОСОБЕННОСТИ НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Американский зоолог Десмонд Моррис пишет: «Люди с бедным словарным запасом имеют в своем распоряжении столь же бедный запас жестов». Если вы желаете достигнуть определенных успехов во взаимоотношениях с партнерами, клиентами и коллегами, необходимо овладеть знаниями в области невербального, то есть бессловесного общения. Особое внимание следует обращать на манеры, позы, мимику собеседника, а также на то, как он жестикулирует. Понимание языка жестов и мимики позволяет более точно определить позицию собеседника, такой бессловесный язык может предупредить о том, надо ли изменить свое поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата.

Жесты и мимика лица являются точными индикаторами внутреннего состояния собеседника, его мыслей и желаний. Информация, считываемая с рук и лица, является более достоверной, чем полученная через обычный речевой канал общения, поскольку жесты и телодвижения управляются импульсами нашего подсознания.

В связи с этим целесообразно описать основные жесты и телодвижения и дать их толкования применительно к условиям ведения разговора.

Значение различных типов рукопожатий. Рукопожатие играет очень важную роль как в начале, так и в конце беседы. Оно используется не только при приветствии. Это еще и символ заключения соглашения, знак доверия и уважения к партнеру. Таким образом, рукопожатие – очень важное невербальное средство, свидетельствующее о внутреннем состоянии собеседников и их внешней культуре.

Жест, когда рука подается вперед прямо, а кисть служит продолжением линии руки (при этом руки остаются в одинаковом положении), говорит о том, что встретились равные люди, испытывающие друг к другу чувство уважения и взаимопонимания.

Рука подается твердо и в то же время как-то ласково-галантно, она очень подходит к вашей руке. Так подает руку уверенный в себе человек, который знает, чего хочет, но может и приспособливаться к нам.

Если рука подается твердо, но в рукопожатии есть что-то застывшее, и вам приходится как бы приспособливать свою руку, чтобы не чувствовать в пальцах кусок дерева – с вами здороваются жесткий человек, знающий, чего он хочет, в критических ситуациях требующий приспособления лишь от других.

Когда партнер подает руку твердо, но в том, как он берет и держит вашу, есть что-то собственническое и вам приходится слегка дернуть свою руку, чтобы освободиться от захвата, можно предположить, что этот человек хочет легкой добычи и не выпустит то, что «попало в его руки».

Имеет значение и разворот ладони при рукопожатии. Когда ваша рука захватывает руку другого человека так, что рука партнера оказывается повернутой вниз своей ладонью – это властное рукопожатие. Оно свидетельствует о том, что вы хотите главенствовать в процессе общения.

Когда вы протягиваете руку, развернув ее ладонью вверх, – это покорное рукопожатие. Оно бывает необходимо в ситуациях, когда нужно отдать инициативу другому человеку или позволить ему чувствовать себя хозяином положения.

Пожатие прямой, несогнутой рукой, как и властное рукопожатие, является признаком неуважения. Его главное назначение в том, чтобы сохранить дистанцию и напомнить о неравенстве.

Пожатие кончиками пальцев напоминает пожатие прямой, несогнутой рукой: вместо руки в ладонь заключаются только пальцы. Цель инициатора этого рукопожатия заключается в том, чтобы держать партнера по общению на удобном для себя расстоянии. Более мягкий вариант такого рукопожатия заключается в том, что партнер подает руку, кисть которой отклонена вниз от линии прямой руки.

При рукопожатии следует обратить внимание и на положение корпуса здоровающихся людей. Если партнер, протягивая вам руку, подается

корпусом вперед, это свидетельствует о его заинтересованности в общении с вами, расположенности к вам. Если же при поданной руке его корпус остается прямым и даже несколько отклоняется назад, а голова слегка приподнята, то можно предположить несколько высокомерное отношение с его стороны.

Рукопожатие с использованием обеих рук (иногда его называют «перчаткой») встречается довольно часто. Его смысл заключается в демонстрации того, что его инициатор честен и ему можно доверять. При таком рукопожатии вы берете руку партнера правой рукой и дополнительно охватываете ее левой. Степень глубины чувств зависит от того, на какое место кладется левая рука. Если рука кладется на локоть партнера, то это выражает больше чувства, чем при захватывании запястья. Если рука кладется на плечо, то это означает больше чувства, чем когда она находится на предплечье.

Рукопожатие с использованием обеих рук применимо только по отношению к хорошо знакомым людям. Применять этот жест по отношению к клиентам и партнерам не следует, ибо они в подобной ситуации чувствуют себя крайне неудобно. Тем не менее этот жест используют многие политические деятели. Достаточно вспомнить телерепортажи о встречах известных политиков и руководителей.

Чтобы получить более исчерпывающую информацию о человеке по его рукопожатию, нужно также учитывать его интенсивность и длительность. Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук может свидетельствовать о безразличии. Наоборот, длительное рукопожатие и слишком влажные руки свидетельствуют о сильном волнении. Чуть-чуть удлиненное по времени рукопожатие наряду с улыбкой и теплым взглядом демонстрирует дружелюбие. Однако задерживать руку партнера в своей руке не стоит: у собеседника может возникнуть чувство раздражения – он как будто попал в капкан.

Следует учитывать разницу во взглядах на рукопожатия у иностранцев. Например, при встрече с бизнесменами из Азии не надо сжимать им ладонь

слишком сильно и долго. Наоборот, западноевропейские и американские предприниматели терпеть не могут вялых рукопожатий, поскольку у них очень ценятся атлетизм и энергия. Им следует пожимать руку энергично и сильно.

Позы собеседников и их психологическая роль в общении.

В процессе разговора следует обращать внимание на позы собеседника, ибо они, как и жесты, почти не фиксируются сознанием и потому гораздо лучше слов передают его истинные мысли и настроения. Как правило, человек поднимает плечи, когда он напряжен, и опускает, когда расслаблен. Человек, стоящий перед большой группой людей и намеревающийся сделать какое-то сообщение или доклад, может получить существенную информацию о настроении аудитории, наблюдая за положением плеч и голов слушателей. Чем более негативно настроена и напряжена аудитория, тем больше поднятых плеч, и опущенных уголков рта у присутствующих. Поднятая голова и опущенные плечи означают открытость, интерес, настрой на успех, ощущение контроля над ситуацией. Опущенная голова, поднятые плечи могут выражать замкнутость, чувство поражения, презрения, неудовлетворенность, страх, неуверенность.

Поза, которую собеседник принимает, когда садится, тоже говорит о многом. Так, посадка на стул за спинкой означает агрессивность и иногда превосходство. Если собеседник сидит скрестив ноги, то внутренне он уже «кипит», а если скрещены еще и руки, то его враждебность достигла предела. В кресле все эти позы принять практически невозможно, поэтому, чтобы успокоить собеседника, его лучше пересадить со стула. Возможность физического расслабления должна немедленно привести и к расслаблению психологическому, а потому и снижению остроты противостояния.

Собеседник, сидящий в позе «как вкопанный», с напряженно выпрямленным телом и «вросшими» в пол ногами, не отрываясь смотрящий на своего партнера, скорее всего его не слушает и занят своими мыслями. Заинтере-

сованный слушатель обычно сидит на краю кресла или стула, подавшись вперед, склонив голову набок и опершись на руку.

Наклон головы набок – свидетельство заинтересованности, внимательного слежения за ходом мысли собеседника. Если нить повествования теряется, слушатель выпрямляется, приподнимается, а затем опускает плечи. Его взгляд начинает блуждать по стенам, потолку или лицам присутствующих. Обычно он делает телодвижение по направлению к выходу. Все это свидетельствует о том, что разговор пора заканчивать.

На переговорах с партнером не следует принимать позу, характеризующую закрытость в общении и агрессивность: насупленные брови, чуть наклоненная вперед голова, широко расставленные на столе локти, сцепленные и особенно сжатые в кулаки пальцы. Не следует надевать очки с затемненными стеклами, особенно при первой встрече. Не видя глаз собеседника, партнер может чувствовать себя неловко, поскольку значительная доля информации, считываемой с глаз, оказывается ему недоступной. В результате будет нарушена атмосфера общения.

Позы участников беседы всегда отражают их субординацию. Очень важна психологическая субординация (стремление доминировать или подчиняться), которая может не совпадать со статусом.

Иногда собеседники занимают равное положение, но один из них стремится показать свое превосходство. Рассмотрим это на примере. Беседуют двое. Один из них присел на краешек стула, положив руки на колени, другой развалился, небрежно закинув ногу на ногу. Взаимоотношения этих собеседников легко понимаются, даже если не слышно, о чем идет речь: второй полагает себя хозяином положения, а первый – подчиняющимся (при этом неважно истинное соотношение занимаемых ими позиций). О стремлении к доминированию свидетельствуют такие позы: обе руки на бедрах, ноги чуть расставлены; одна рука на бедре, другая опирается о косяк двери или стену; голова чуть приподнята, руки на талии.

При желании подчеркнуть согласие с партнером собеседник часто копирует его позы и жесты. Так, если во время дружеской беседы один из собеседников сидит подперев голову рукой, то другой почти автоматически делает то же.

Очень выразительны позы, фиксирующие только положение тела, по ним также можно судить о внутреннем состоянии собеседника. Если человек говорит то, что думает, его тело посылает сигналы, которые мы называем однозначными. В таких случаях поза, как правило, бывает прямой, без особых изгибов и может быть описана прямой линией, соединяющей голову со ступнями. Когда же соответствие между мыслями и словами нарушается, тело начинает посылать двойные сигналы, и линия, соединяющая голову и ступни, становится ломаной.

Приведем некоторые примеры однозначных сигналов.

Человек, контролирующий ситуацию и говорящий то, что думает, обычно стоит прямо. Это может быть докладчик, метрдотель, стюард, администратор в гостинице или продавец; он контролирует обстановку, знает дело, получает удовольствие от работы и не имеет каких-либо скрытых намерений. Корпус человека, который стремится добиться от других подчинения и скрывает своих намерений, будет наклонен вперед. Это может быть руководитель, стремящийся провести в жизнь свое решение, либо работник сервиса, который решительным тоном просит о чем-то клиентов.

Если человек отстраняется, это свидетельствует о том, что он находится в оборонительной позиции: «Я настаиваю на том, чтобы за мной сохранили это место». Или: «Нет, спасибо, я ни при каких обстоятельствах не буду изменять свое решение». Это положение тела также выражает явное соответствие между мыслями и словами.

Позу, при которой корпус не представляет прямой линии, а живот как бы выдается вперед, может принять смущенный и неуверенный человек. Смысл сообщения здесь находится в подтексте, между строк.

Если же корпус не представляет прямой линии, а спина наклонена вперед, человек стремится выказать преувеличенную почтительность. Это ти-

пично для учеников и служащих, вежливо стоящих в дверях комнаты начальника и почтительно докладывающих о своем деле.

Человек, стесняющийся своего высокого роста, ходит на низких каблуках и сутулится. Особенно это касается женщин и молодых людей. Люди маленького роста, которые стараются казаться повыше, как бы надуваются, желая сказать: «А вот и я, вы видите, какая я важная персона!» Эту позу часто принимают руководители низшего звена, любующиеся собой и всеми силами желающие убедить мир в том, как важна их должность.

Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. Особо пристальное внимание следует обращать на жесты говорящих. Жестом можно приветствовать и проститься с собеседником, можно обратиться к нему, передать информацию, показать свое психическое состояние. Жестом можно обидеть и оскорбить человека, а можно доставить ему радость. Каждый из нас хорошо знает разницу между жестом торжественным и развязным, официальным и дружеским. Именно поэтому жест может так много сказать беседующим друг о друге.

Выделяют несколько основных жестов и поз, отражающих различное внутреннее состояние собеседников.

Жесты открытости свидетельствуют об искренности собеседника, его добродушном настроении и желании говорить откровенно. К этой группе относятся жесты «раскрытые руки» и «расстегивание пиджака».

Жест «раскрытые руки» состоит в том, что собеседник протягивает навстречу вам руки ладонями вверх. Этот жест особенно часто наблюдается у детей. Когда они гордятся своими достижениями, то открыто показывают свои руки. Когда же чувствуют свою вину, то прячут руки либо за спину, либо в карманы.

Жест «раскрытые руки» демонстрирует желание идти навстречу и установить контакт. Лучше всего начинать этот жест как бы из глубины, с уровня живота, направляя руки немного вверх в сторону собеседника.

Жест «расстегивание пиджака» также является знаком открытости. Люди открытые и дружески к вам расположенные часто расстегивают и даже снимают пиджак в вашем присутствии. Опыт показывает, что соглашение между собеседниками в расстегнутых пиджаках достигается чаще, чем между теми, кто оставался в застегнутых пиджаках. Тот, кто меняет свое решение в благоприятную сторону, обычно разжимает руки и автоматически расстегивает пиджак.

Когда становится ясно, что возможно соглашение или положительное решение обсуждаемого вопроса, а также в том случае, когда создается положительное впечатление от совместной работы, сидящие расстегивают пиджаки, распрямляют ноги и передвигаются на край стула, ближе к столу, который отделяет их от сидящих напротив собеседников (чаще всего партнеров по переговорам).

Жесты скрытности и подозрительности свидетельствуют о недоверии к вам, сомнениях в вашей правоте, о желании что-то утаить и скрыть от вас. В этих случаях собеседник машинально потирает лоб, виски, подбородок, стремится прикрыть лицо руками. Но чаще всего он старается на вас не смотреть, отводя взгляд в сторону. Другой показатель скрытности – несогласованность жестов. Если враждебно настроенный или защищающийся человек улыбается, это означает, что он искусственно пытается скрыть свою неискренность.

Жесты и позы защиты являются знаками того, что собеседник чувствует опасность или угрозу. Наиболее распространенным жестом этой группы являются руки, скрещенные на груди. Они могут занимать три характерных положения:

1. Простое скрещивание рук является универсальным жестом, обозначающим оборонительное или негативное состояние собеседника. В этом случае следует пересмотреть то, что вы делаете или говорите, ибо собеседник начнет уходить от обсуждения. Нужно также учесть и то, что этот жест влияет на поведение других людей. Если в группе из четырех или более человек вы скрестили руки в

защитной позе, то можно ожидать, что и другие члены группы поступят также. Правда, данный жест может означать просто спокойствие и уверенность, но только тогда, когда беседа не носит конфликтный характер;

2. Если помимо скрещенных рук на груди собеседник еще сжимает пальцы в кулак, это свидетельствует о его враждебности или наступательной позиции. В этом случае надо замедлить свою речь и движения, как бы предлагая собеседнику последовать вашему примеру, или постараться сменить тему разговора;

3. Жест, когда кисти скрещенных рук обхватывают плечи (иногда кисти рук впиваются в плечи или бицепсы так крепко, что пальцы становятся белыми), обозначает сдерживание негативной реакции собеседника на вашу позицию по обсуждаемому вопросу. Он готов ринуться в бой и с трудом сдерживает себя, чтобы не прервать вас. Этот прием используется, когда собеседники полемизируют, стремясь во что бы то ни стало убедить друг друга. Поза скрещенных рук нередко сопровождается холодным, чуть прищуренным взглядом и искусственной улыбкой. Такое выражение лица означает, что ваш собеседник «на пределе», и если не принять оперативных мер, снижающих напряженность, может произойти срыв.

Укажем еще на один популярный среди деловых людей жест – те же скрещенные на груди руки, но с вертикально выставленными большими пальцами. Он передает двойной сигнал: первый (скрещенные руки) говорит о негативном отношении, второй – о чувстве превосходства, выраженном большими пальцами. Собеседник, прибегающий к этому жесту, обычно поигрывает одним или обоими пальцами, а для положения стоя характерно покачивание на каблуках. Жест с использованием большого пальца выражает также насмешку или неуважительное отношение к человеку, на которого указывают большим пальцем как бы через плечо.

Жесты размышления и оценки отражают состояние задумчивости и стремление найти решение проблемы. Размышляющее выражение лица сопровождается жестом «рука у щеки». Этот жест свидетельствует о том, что его что-то заинтересовало. Жест «пощипывание переносицы», который

обычно сочетается с закрытыми глазами, говорит о глубокой сосредоточенности и напряженных размышлениях. Когда собеседник занят процессом принятия решения, он почесывает подбородок. Этот жест обычно сопровождается прищуриванием глаз – собеседник как бы что-то рассматривает вдали, ища там ответ на свой вопрос.

Когда собеседник подносит руку к лицу, опираясь подбородком на ладонь, а указательный палец вытягивает вдоль щеки (остальные пальцы – ниже рта), это является красноречивым свидетельством того, что он критически воспринимает ваши доводы.

Жесты сомнения и неуверенности чаще всего связаны с почесыванием указательным пальцем правой руки места под мочкой уха или же боковой части шеи. Прикосновение к носу или его легкое потирание – также знак сомнения. Когда собеседнику бывает трудно ответить на ваш вопрос, он часто указательным пальцем начинает трогать или потирать нос. Правда, здесь следует сделать оговорку: иногда люди потирают нос, потому что он чешется, однако те, кто чешет нос, обычно делают это энергично, а те, для кого это служит жестом, лишь слегка потирают его.

Поза обиды принимается собеседником, когда он обижен или оскорблен вашими словами. В этом случае он приподнимает плечи и опускает голову. Такая поза нередко сопровождается рисованием на листе бумаги (стрел, кругов и т. п.). В этом случае следует переключить разговор на другую (лучше нейтральную) тему.

Если во время беседы ваш собеседник опускает веки, это сигнализирует о том, что вы для него стали неинтересны, или просто надоели, или он чувствует свое превосходство над вами. Если вы заметили такой взгляд у своего собеседника, необходимо что-то изменить, чтобы разговор успешно завершился.

Почесывание уха свидетельствует о желании собеседника отгородиться от слов, которые он слышит, потягивание мочки уха говорит о том, что собеседник наслушался вдоволь и хочет высказаться сам.

В том случае, если собеседник явно хочет быстрее закончить беседу, он незаметно (и порой неосознанно) передвигается или поворачивается в сторону двери, при этом и его ноги обращаются к выходу. Поворот тела и положение ног указывают на то, что ему очень хочется уйти. Показателем такого желания является также жест, когда собеседник снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону. В этой ситуации следует либо заинтересовать собеседника, либо дать ему возможность уйти. Если вы будете продолжать разговор в том же ключе, то вряд ли добьетесь желаемого результата.

Жесты, свидетельствующие о желании преднамеренно затянуть время, обычно связаны с очками. Для того чтобы затянуть время для обдумывания окончательного решения, собеседник сосет дужки очков, постоянно снимает и надевает их, а также протирает линзы. Если вы наблюдаете один из этих жестов сразу же после того, как спросили человека о его решении, лучше всего будет промолчать в ожидании. Если партнер вновь надевает очки, это означает, что он хочет еще раз «взглянуть» на факты. Однако не стоит делать то, что может быть расценено как затягивание времени, если вы отвечаете на какой-либо четкий вопрос, который требует точного и правдивого ответа. В такой ситуации прикуривание сигареты, протирание стекол очков и другие подобные жесты выглядят как попытка уйти от ответа.

Расхаживание служит знаком того, что не надо спешить. С тем, кто расхаживает, разговаривать не следует. Это может нарушить ход его мыслей и помешать принятию решения.

Жестом уверенного в себе человека, испытывающего чувство превосходства над другими, является закладывание рук за спину с захватом запястья. От этого жеста следует отличать жест, когда руки за спиной сцеплены в замок. Он говорит о том, что человек расстроен и пытается взять себя в руки. Чем больше сердится человек, тем выше передвигается его рука по спине. Этот жест используется для того, чтобы скрыть нервозность.

Показателем самодовольства и высокомерия служит также шпалеобразное положение рук. Жестом уверенных в себе людей с чувством превосходства

над другими является и закладывание рук за голову. Многих собеседников он раздражает. Если вы хотите выяснить причину, по которой собеседник демонстрирует превосходство, наклонитесь вперед с вытянутыми ладонями и скажите: «Я вижу, что это вам известно. Не могли бы вы уточнить некоторые детали?» Затем откиньтесь на спинку стула, ладони оставьте в поле зрения и ждите ответа. Хорошим способом взаимодействия является также копирование жеста собеседника.

Собирание несуществующих ворсинок с костюма является одним из жестов несогласия. Собеседник, собирающий ворсинки, обычно сидит, отвернувшись от других, и смотрит в пол. Это наиболее распространенный жест неодобрения. Когда собеседник постоянно обирает ворсинки с одежды, это является верным признаком того, что ему не нравится все, что говорится, даже если на словах он со всеми согласен.

Жесты готовности сигнализируют о желании закончить разговор или встречу. Они выражаются в подаче корпуса вперед, при этом обе руки лежат на коленях или держатся за боковые края стула. Если любой из этих жестов появляется во время разговора, следует брать инициативу в свои руки и первым предложить закончить беседу. Это позволит вам сохранить психологическое преимущество и контролировать ситуацию.

Жесты, связанные с манерой курить, указывают на то, как собеседник относится к сложившимся обстоятельствам: положительно или отрицательно. Прежде всего, нужно обращать внимание на направление, в котором он выдыхает дым изо рта.

Наблюдения за жестами курящих при купле-продаже показывают, что если спросить курящего клиента о его решении, то тот, который принял положительное решение, выдыхает дым вверх, в то время как тот, который решил не покупать, направляет струю вниз. Положительно настроенный, уверенный в себе и самодовольный человек выдыхает дым вверх почти постоянно; негативно настроенный человек почти всегда направляет струю дыма вниз.

Выдыхание струи вниз из уголков рта свидетельствует о еще более негативном отношении.

О том, настроен человек положительно или отрицательно, можно судить и по скорости выдыхания дыма. Чем энергичнее струя выдыхается вверх, тем увереннее и высокомернее настроен человек; чем быстрее струя выдыхается вниз, тем отрицательнее настроен человек.

Выдыхание дыма через ноздри – признак высокомерного, уверенного в себе человека. Струя дыма в этом случае идет вниз только благодаря расположению ноздрей, и человек часто поднимает голову вверх, отчего выглядит еще более высокомерно.

Если голова у человека опущена вниз, когда он выдыхает дым через нос, это значит, что он сердит.

Помимо рассмотренных выше поз и жестов, существуют другие, которые не менее красноречиво передают то или иное внутреннее состояние собеседников. Так, с помощью потирания ладоней передаются положительные ожидания. Сцепленные пальцы рук обозначают разочарование и желание собеседника скрыть свое отрицательное отношение к услышанному.

Сигналы, посылаемые глазами и губами. Взгляд является наиболее естественным средством неречевого общения. С помощью глаз передаются самые точные и открытые сигналы из всех сигналов человеческой коммуникации.

Для того чтобы построить хорошие отношения с собеседником, ваш взгляд должен встречаться с его взглядом на протяжении 60–70 % всего времени общения. Неудивительно, что скованный собеседник, который встречается с вами взглядом менее 1/3 времени общения, редко пользуется доверием. При деловом разговоре рекомендуется направить взгляд на воображаемый треугольник на лбу собеседника. Собеседник будет чувствовать, что вы настроены по деловому, правда, при условии, что ваш взгляд не будет опускаться ниже его глаз. Этим вы сможете контролировать ход беседы при помощи взгляда.

Глаза способны выразить любое чувство. По ним всегда можно определить, как собеседник воспринимает ваши слова. Учеными установлено, что взгляд выполняет при деловом разговоре функцию синхронизации. Говорящий обычно меньше смотрит на партнера, чем слушающий. Это дает ему возможность концентрироваться на содержании своих высказываний и не отвлекаться. Но примерно за секунду до окончания длинной фразы или нескольких логически связанных высказываний говорящий поднимает глаза и смотрит в лицо слушателю, как бы давая команду: «Я заканчиваю, теперь ваша очередь».

Исключение составляет обсуждение неприятных вопросов: здесь следует воздерживаться от визуального контакта, что является выражением вежливости и понимания эмоционального состояния собеседника. И наоборот, настойчивый взгляд в этом случае воспринимается как вмешательство в переживания человека.

Взгляд может осуществлять сильное психологическое давление. Слушающий выражает взглядом внимание, одобрение или неодобрение. По глазам можно определить эмоциональное состояние собеседника. Взгляд помогает поддерживать контакт при разговоре, как бы компенсируя действие факторов, разделяющих собеседников. Так, если попросить беседующих сесть по разные стороны широкого стола, окажется, что они чаще смотрят друг на друга, чем когда беседуют за узким столом. В данном случае увеличение расстояния между собеседниками компенсируется увеличением частоты взглядов.

Ученые установили, что на вышестоящего по статусу смотрят чаще, чем на нижестоящего. Положительные эмоции сопровождаются увеличением количества взглядов, а отрицательные – снижением. Оптимальная продолжительность взгляда не превышает 10 секунд. Более длительный взгляд может быть воспринят как вызов или желание смутить. Особенно это касается людей неуверенных или стеснительных (а их около 40 %). Встреча взглядами обычно длится несколько секунд. Этого вполне достаточно для взаимопонимания. Установлено также, что дольше взгляд задерживается на тех, кем вос-

хищаются, интересуются и желают установить близкие доверительные отношения.

Если искушенные собеседники и в состоянии сдерживать свои эмоции с помощью жестов и телодвижений, то уж никто не способен контролировать реакцию своих зрачков. Они непроизвольно расширяются и сужаются и тем самым передают информацию о вашей реакции на услышанное.

Когда человек радостно возбужден, его зрачки расширяются в четыре раза по сравнению с нормальным состоянием. Наоборот, когда он сердится или у него мрачное настроение, его зрачки сужаются. Поэтому, когда вы разговариваете со своими партнерами или клиентами, научитесь смотреть в их зрачки.

В мимике очень важно и положение губ. Растянутые в улыбке губы – показатель радости и дружелюбия. Плотно сжатые губы – показатель замкнутости, изогнутые выражают сомнение или сарказм. Опущенные уголки рта – показатель того, что человек расстроен.

Улыбка в создании привлекательного личного имиджа просто незаменима, поскольку она дает предпочтительные шансы на доверительные и дружелюбные отношения в общении и производит благоприятное впечатление на окружающих. Некоторые психологи считают, что мы улыбаемся не только потому, что рады чему-нибудь, но и потому, что улыбка помогает нам чувствовать себя счастливее и увереннее. Улыбка при встрече снимает настороженность первых минут и способствует более уверенному и спокойному общению. Она выражает радость встречи, говорит о расположении и дружелюбии. Улыбка сопровождает и слова приветствия.

Улыбка, как и все средства невербального общения, может выражать множество оттенков чувств. Существуют радостная, презрительная, ироническая, насмешливая, заискивающая и другие виды улыбок. Даже одна и та же улыбка может нести в себе различные оттенки. Для примера можно взять улыбку, выражающую дружеское расположение. Так, улыбка, при которой немного обнажается верхний ряд зубов, выражает большее дружеское распо-

ложение, нежели обычная улыбка. Такую открытую улыбку не следует использовать при первой встрече, поскольку она может дать прямо противоположный эффект и вызвать недоверие. Существует еще широкая улыбка, когда рот немного приоткрыт и обнажены оба ряда зубов. Она характерна для дружеской вечеринки, при шутках между друзьями, но к ней никогда не прибегают при знакомстве. В целом же, когда люди улыбаются, их лица делаются несравненно лучше. При улыбке, по словам Л. Толстого, в лице появляется то, что называется его красотой. В то же время не стоит забывать о том, что улыбка должна быть адекватна ситуации и не раздражать вашего собеседника.

Существует непосредственная связь между душевным и физическим состоянием человека и его улыбкой. Если у вас на душе скверно, улыбка будет выглядеть страдальческой. Если вам хорошо – улыбка будет радостной. Душевное спокойствие всегда отражается на улыбке. Люди благодарно воспринимают улыбки, выражающие приветливость или дружелюбие. Улыбающееся лицо чаще вызывает к себе расположение. В жизни не обойтись без проблем. С меньшими душевными и физическими потерями их преодолевают люди, которые умеют улыбаться.

Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи. По мнению А. Пиза, возможность разоблачить ложь связана с тем, что наше подсознание работает автоматически и независимо от нас. Поэтому бессознательные жесты и телодвижения могут выдать нас, когда мы пытаемся солгать. В момент обмана наше подсознание выбрасывает пучок нервной энергии, которая проявляется в жестах, противоречащих тому, что говорится.

Актеры и адвокаты, профессии которых непосредственно связаны с обманом в разных формах его проявления, до такой степени отработали свои жесты, что трудно заметить, когда они говорят неправду. Для этого они либо используют те жесты, которые придают правдоподобность сказанному, либо почти полностью отказываются от жестикуляции, чтобы не присутствовали ни позитивные, ни негативные жесты. Что же касается всех остальных людей, то подделка языка мимики и жестов дается им значительно труднее.

Итак, если во время беседы или переговоров у вашего собеседника появится жест, связанный с приближением рук к лицу, это должно насторожить: видимо, он сомневается, испытывает неуверенность или беспокойство. Но чаще всего это некоторое преувеличение действительного факта или явная ложь.

Какие же из жестов могут выдать собеседника, если он явно лжет?

Когда мы слышим, как другие говорят неправду, или лжем сами, мы делаем попытку закрыть рот, глаза и уши руками. Защита рта рукой – один из немногих жестов, явно свидетельствующих о лжи. Рука прикрывает рот, а большой палец прижат к щеке. В то время как мозг на уровне подсознания посылает сигналы сдерживать слова, некоторые люди пытаются притворно покашливать, чтобы замаскировать этот жест.

Если такой жест используется собеседником в момент его речи, это свидетельствует о том, что он говорит неправду. Однако, если он прикрывает рот рукой в тот момент, когда вы говорите, а он слушает, это значит, он чувствует, что вы лжете.

Жест, когда собеседник прикасается к своему носу, является утонченным, замаскированным вариантом предыдущего жеста. Возможно, это объясняется тем, что у лгущего человека появляются щекотливые позывы на нервных окончаниях носа и его очень хочется почесать, чтобы избавиться от неприятных ощущений.

Потирание века связано с желанием избежать взгляда в глаза собеседнику, которому говорят неправду. Мужчины обычно потирают веко очень энергично, а если ложь очень серьезная, то отводят взгляд в сторону или еще чаще в пол. Женщины очень деликатно проделывают это движение, проводя пальцем под глазом.

Ложь обычно вызывает зудящие ощущения в мышечных тканях не только лица, но и шеи. Поэтому некоторые собеседники оттягивают воротничок, когда лгут или подозревают, что их обман раскрыт.

Если вы видите, что собеседник лжет, вы можете попросить его повторить или уточнить сказанное, и это заставит обманщика отказаться от продолжения своей хитрой игры.

Самый лучший способ узнать, откровенен ли и честен с вами в данный момент собеседник, – наблюдение за положением его ладоней. Когда люди откровенны с вами, они раскрывают перед собеседником полностью или частично одну или обе ладони и говорят что-то типа: «Я буду с вами полностью откровенен». Как и другие жесты, этот жест абсолютно бессознателен и подсказывает, что собеседник говорит в данный момент правду.

Национальные особенности невербального общения.

Встречаясь с иностранцами или посещая другие страны, мы сталкиваемся с мимикой, жестами и позами, характерными для других общностей. Легкомысленное обращение с обычными для нас жестами может привести к самым неожиданным последствиям. Усугубляет положение также и тот факт, что нередко одно и то же выразительное движение или жест у разных народов может иметь разные значения.

Так, если в Голландии вы покрутите указательным пальцем у виска, подразумевая какую-то глупость, то вас не поймут. Там этот жест означает, что кто-то сказал очень остроумную фразу. Говоря о себе, европеец показывает рукой на грудь, а японец – на нос. В некоторых странах Африки смех – это показатель изумления и даже замешательства, а вовсе не проявление веселья.

Довольно часто один и тот же жест имеет не только разные, но и прямо противоположные значения. Немцы часто поднимают брови в знак восхищения чьей-то идеей. Но то же самое в Англии будет расценено как выражение скептицизма.

В процессе общения представители разных народов кивают головой. У одних народов это является знаком согласия, а у других (например, у болгар) кивок служит знаком отрицания. У японцев вертикальное быстрое движение головой скорее означает «я внимательно вас слушаю». В связи с этим ино-

странцы иногда жалуются: «Как же так, все время мой партнер утвердительно кивал, а при заключении сделки оказалось, что он со мной не согласен».

В общении мы не придаем особого значения левой или правой руке. Но будьте осторожны на Ближнем Востоке: не вздумайте кому-либо протянуть деньги или подарок левой рукой. У тех, кто исповедует ислам, она считается нечистой, и вы можете нанести оскорбление собеседнику. Хотя отметим, что в любой культуре жесты неискренности связаны с левой рукой. Если в разговоре с вами собеседник жестикулирует левой рукой, есть большая вероятность, что он говорит не то, что думает, или просто негативно относится к происходящему.

Обычай приветствовать друг друга имеется у всех народов, однако формы приветствия могут очень сильно различаться. Например, англичане, когда встречаются впервые,жимают друг другу руку. Это относится и к прощанию навсегда. В остальных случаях они вполне обходятся без рукопожатий. Поцелуй и объятия как формы приветствия в английском обществе встречаются крайне редко.

По сравнению с англичанами американцы более общительны. Это способствует легкости знакомства и непринужденности приветствий, когда помимо дружеского рукопожатия вполне уместно похлопать знакомого или не очень знакомого человека по плечу.

В Японии рукопожатия не приняты. Особенно он неприемлем для женщин. Такое неприятие рукопожатия в Японии ученые объясняют двумя причинами. Во-первых, японцы избегают пристального прямого взгляда, который при рукопожатии неизбежен, и, во-вторых, им не нравится манера прикасаться друг к другу.

В Корее рукопожатие используется при встречах со знакомыми, а также при знакомстве и на официальных встречах. Признаком уважения при этом является пожатие руки партнера двумя руками, которое сопровождается легким и довольно продолжительным ее встряхиванием. Пожатие одной рукой и поддержание пожимаемой руки второй под локоть также является знаком

уважения, однако носит покровительственный оттенок. Протягивание одной руки для приветствия также является выражением вежливости, но означает, что протянувший руку считает статус того, кого приветствует, ниже своего. При пренебрежительном отношении к собеседнику руку в Корее протягивать для приветствия не принято. Похлопывание по плечу там может выразить пренебрежение в форме покровительства, хотя в целом свидетельствует об одобрении. При приветствии кореец, выказывающий уважение, подобно японцу, наклоняется, сгибаясь в поясице, что дает возможность придать направленность взгляду «снизу вверх» независимо от роста.

Арабы при встрече помимо рукопожатия дотрагиваются ладонью до лба и делают небольшой поклон. Встречаясь после долгой разлуки, они обнимаются и целуют плечи друг друга, а если хотят показать свою близость, то еще долго не отнимают руки. При рукопожатии арабы в глаза друг другу не смотрят, так как это считается у них признаком плохого тона. Пожилые люди, желая выразить свое уважение собеседнику, после рукопожатия целуют свою ладонь, а потом дотрагиваются ею до лба.

Некоторые жесты приняты в европейских странах, но несколько отличаются по значению от бытующих у нас.

Если в наших учебных заведениях готовый отвечать ученик или студент тянет руку, то в европейских школах поднимают указательный палец правой руки. Если же по окончании лекции в вузах Германии вы услышите стук кулаков по столам, то это означает благодарность за хорошо прочитанную лекцию.

Направляющемуся на Ближний Восток иностранцу следует иметь в виду, что приглашение приблизиться обозначается так: вытянутая вперед рука обращена ладонью вниз, пальцы делают как бы скребущие по воздуху движения. Издалека этот жест может быть воспринят в противоположном смысле – как требование удалиться.

У народов различных культур существуют и разные представления об оптимальных расстояниях между собеседниками. Русские при деловых беседах

подходят ближе друг к другу, чем американцы. Иначе говоря, социальная дистанция для русских меньше, чем для американцев. А если взять американцев, то у них эта дистанция будет больше, чем, например, у латиноамериканцев. Так, жители США обычно ведут разговор, стоя на расстоянии не ближе 60 см друг от друга. Латиноамериканец в разговоре с жителем США стремится приблизиться к собеседнику, в то время как житель США, если его спросить о его впечатлении о латиноамериканце, может ответить, что тот излишне настойчив и претендует на установление близких отношений. А латиноамериканец с недоумением скажет, что его собеседник – высокомерный и надменный человек. И оба, таким образом, ошибутся, поскольку при разговоре невольно нарушилась привычная для каждого из них дистанция.

После нескольких встреч подобное ложное толкование поведения обычно исчезает. Австралийский психолог А. Пиз приводит описание сцены, которую ему пришлось наблюдать во время одной из научных конференций. Беседовали и медленно передвигались по залу американец и японец. Американец, привыкший к тому, что дистанция при деловой беседе должна составлять примерно 90 см, все время делал шаг назад, а японец, для которого аналогичная дистанция составляет 25 см, постоянно приближался к нему.

Близкое расстояние предпочитают арабы, японцы, итальянцы, испанцы, греки, французы, жители Южной Америки; среднее – англичане, немцы, австрийцы, шведы, жители Швейцарии; большое расстояние – белое население Северной Америки, австралийцы, новозеландцы.

Есть различия у народов различных культур и в восприятии пространства. Так, американцы привыкли работать либо в больших помещениях, либо – если помещений несколько – только при открытых дверях, поскольку они считают, что американец на службе обязан быть в распоряжении окружающих. Открытый кабинет означает, что его хозяин на месте и, главное, что ему нечего скрывать. Многие небоскребы в Нью-Йорке целиком построены из стекла и просматриваются насквозь. Здесь и руководители, и подчиненные постоянно на виду. Это создает у служащих вполне определенный стереотип

поведения, вызывая у них ощущение, что все вместе делают одно общее дело. У немцев подобное рабочее помещение вызывает лишь недоумение. Традиционные формы организации рабочего пространства в Германии принципиально иные. Каждое помещение там должно быть снабжено надежной дверью. Распахнутая настежь дверь символизирует для немца крайнюю степень беспорядка.

Для американца отказ разговаривать с человеком, находящимся с ним в одном помещении, означает крайнюю степень отрицательного отношения к нему. В Англии это общепринятое правило. Американец, который желает побыть один, уходит в комнату и закрывает за собой дверь. Англичанин же с детства привык не пользоваться пространством для того, чтобы отгородиться от других. Несовпадение взглядов на использование пространства приводит к тому, что чем больше англичанин молчит в присутствии американца, тем настойчивее американец пытается выяснить, все ли в порядке.

В Англии американцев считают говорящими несносно громко, отмечая их интонационную агрессию. Все дело в том, что американцев заставляет так высказываться их полное расположение к собеседнику, а также тот факт, что им нечего скрывать. Англичане же, наоборот, регулируют звук своего голоса ровно настолько, чтобы их слышал в помещении только один собеседник. В Америке подобная манера ведения делового разговора считается «шептанием» и не вызывает ничего, кроме подозрения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Овладение искусством общения необходимо каждому человеку независимо от того, каким видом деятельности он занимается или будет заниматься. Оно помогает организовать совместную работу, наметить и обсудить планы, реализовать их. Без него невозможно формирование личности человека, его воспитание, развитие интеллекта. Уметь общаться особенно важно для деловых людей, предпринимателей, менеджеров, организаторов производства, людей, занятых в сфере управления.

Думается, каждый образованный человек может сказать, как преодолеть трудности общения – быть хорошим слушателем, проявить уважительное отношение к собеседнику, хорошо знать обсуждаемый вопрос, быть дружелюбным, уметь вызывать положительные эмоции, иметь привлекательный внешний вид и хорошие манеры, соблюдать правила этики и т. д. Однако зачастую трудности появляются при попытке реализовать эти намерения на практике.

В соответствии с целью курса «Риторика» в учебном пособии содержится необходимая теоретическая информация, которая обеспечит базу для формирования соответствующих риторических умений и навыков.

ЛИТЕРАТУРА

1. Введенская, Л. А. Деловая риторика [Текст] : учеб. пособие для вузов / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – Ростов н/Д : Изд. центр «МарТ», 2000. – 510 с.
2. Введенская, Л. А. Искусство речи [Текст] / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – Ростов н/Д : Изд-во Ростов. ун-та, 1979. – 95 с.
3. Введенская, Л. А.. Композиция публичного выступления [Текст] / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – Ростов н/Д : Изд-во Ростов. ун-та, 1976. – 54 с.
4. Введенская, Л. А. Культура и искусство речи : Современная риторика [Текст] : учеб. пособие для вузов / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – 2-е изд. – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – 572 с.
5. Дюбуа, Ж. Общая риторика [Текст] / Ж. Дюбуа [и др.] ; пер с фр. Е. Э. Разлоговой, Б. П. Нарумовой ; общ ред. и вступ. ст. А. К. Авеличева. – М. : Прогресс, 1986. – 391 с.
6. Карнеги, Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично [Текст] / Д. Карнеги. – Хабаровск: Кн. изд-во, 1990. – 192 с.
7. Карнеги, Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей [Текст] / Д. Карнеги; пер. Ю. В. Семенова. – М. : Знание, 1991. – 64 с.
8. Лукашанец, А. А. Общество – язык – политика [Текст] / А. А. Лукашанец [и др.]. – Мн. : Вышэйш. школа, 1988. – 221 с.
9. Михневич, А. Е. Лекторское мастерство [Текст] : учеб.-метод. пособие / А. Е. Михневич А. Е. [и др.]. – Мн. : Вышэйш. школа, 1975. – 269 с.
10. Михневич А. Е. Лектору о технике и выразительности публичной речи [Текст] / А. Е. Михневич. Мн., 1973. – 18 с.
11. Михневич, А. Е. От монолога к диалогу : О формах и методах активизации общения лектора и аудитории [Текст] / А. Е. Михневич. – Мн., 1988. – 21 с.
12. Мицич, П. П. Как проводить деловые беседы [Текст] / П. П. Мицич; сокр. пер. с сербско-хорват. – М. : Экономика, 1983. – 207 с.

13. Ниренберг, Дж. Читать человека – как книгу [Текст] / Дж. Ниренберг, Г. Калеро; сокр. пер. с англ. – М. : Экономика, 1990. – 47 с.
14. Пиз, А. Язык телодвижений: Как читать мысли других людей по их жестам [Текст] / Алан Пиз. – Кострома: Ай Кью, 1992. – 262 с.
15. Сопер, Поль Л. Основы искусства речи [Текст] / Поль Л. Сопер; пер. с англ. С. Д. Чижовой; под ред. К. Д. Чижова, Л. М. Яхнич. – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – 445 с. 15.
16. Фишер, Р., Эртель, Д. Подготовка к переговорам [Текст] / Р. Фишер, Д. Эртель; пер. с англ. – М. : Филин, 1996. – 230 с.
17. Шейнов, В. П. Искусство общения : подготовка и проведение деловых бесед [Текст] : рекомендации для руководителей / В. П. Шейнов. – Мн. : БелНИИНТИ, 1990. – 20 с.
18. Шейнов, В. П. Искусство убеждать [Текст] : учеб.-практ. пособие / В. П. Шейнов. – М. : Книга сервис, 2004. – 302 с.
19. Шейнов, В. П. Как сделать совещание более эффективным, но менее продолжительным. Как подготовить хорошее выступление [Текст] : рекомендации для руководителей / В. П. Шейнов. – Мн. : БелНИИНТИ, 1990. – 23 с.
20. Шейнов, В. П. Оптимальный стиль руководства [Текст] : рекомендации для руководителей / В. П. Шейнов. – Мн. : БелНИИНТИ, 1990. – 26 с.
21. Шейнов, В. П. Психология и этика делового контакта [Текст] / В. П. Шейнов. – Мн. : Амалфея, 1997. – 382 с.
22. Шейнов, В. П. Риторика [Текст] / В. П. Шейнов. – Мн. : Амалфея, 2000. – 591 с.
23. Швальбе, Б. Личность, карьера, успех : Психология бизнеса [Текст] / Б. Швальбе, Х. Швальбе; пер. с нем. В. Кузавлева [и др.]. – М. : Прогресс, 1993. – 240 с.
24. Шостром, Э. Анти-Карнеги [Текст] / Э. Шостром. – Мн. : Попурри, 1996. – 398 с.
25. Шредер, Г. Л. Руководить сообразно ситуации / Г. Л. Шредер; пер. с нем. – М. : Интерэксперт, 1994. – 159 с.

26. Эрнст, О. Слово предоставлено Вам [Текст] : практ. рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров / О. Эрнст; пер. с нем. – М. : Экономика, 1988. – 140 с.

27. Якокка, Л. Карьера менеджера [Текст] / Л. Якокка; при участии У. Новака; пер. с англ. Р. И. Столпера; общ. ред и предисл. С. Ю. Медведкова. – М. : Прогресс, 1990. – 384 с.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Предмет и история риторики.....	6
Мастерство публичного выступления.....	24
Деловое общение и его особенности.....	53
Виды делового общения.....	72
Искусство спора.....	93
Речевая культура. Речевогой этикет.....	111
Особенности невербального общения.....	130
Заключение.....	152
Литература.....	153

Учебное издание

Слыхалова Наталья Геннадьевна

РИТОРИКА

Пособие для студентов вузов

Ответственный за выпуск *Е.П. Занкович*
Редактор *М.А. Макрецкая*

Подписано в печать 01.10.2007 г. Формат 60×84¹/₁₆
Бумага офсетная. Гарнитура Times New Roman. Усл. печ. л. 9,07.
Уч.-изд. л. 7,09. Тираж 150 экз. Заказ 533.

Издатель и полиграфическое исполнение

Белорусский государственный аграрный технический университет
ЛИ № 02330/0131734 от 10.02.2006. ЛП № 02330/0131656 от 02.02.2006.
220023, г. Минск, пр. Независимости, 99, к.2