



A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes that form a stylized, somewhat abstract shape.

**Овладение искусством общения необходимо для каждого человека независимо от того, каким видом деятельности он занимается или будет заниматься, так как от уровня и качества его общения зависят успехи в личной, профессиональной и общественной сферах жизни.**

**Автор:** **Велиюлла Бейдулла оглы Джафаров**  
*доцент кафедры «Дипломатии и современных интеграционных процессов» Бакинского Государственного Университета, доктор философии по филологическим наукам*

**Научный**

**редактор:** **Джаваншир Ханкиши оглы Мурадов**  
*доцент кафедры «Общего языкознания» Бакинского Государственного Университета, доктор философии по филологическим наукам*

**Рецензенты:**

**Тарана Мурадали гызы Тагиева**  
*доцент кафедры «Дипломатии и современных интеграционных процессов» Бакинского Государственного Университета, доктор философии по историческим наукам*

**Карам Джахангир оглы Мамедов**  
*доцент кафедры «Дипломатии и современных интеграционных процессов» Бакинского Государственного Университета, доктор философии по политическим наукам*

Книга переведена с азербайджанского языка(приказ Минис- терства Образования Азербайджанской Республики № 691 от 8 июня 2007 года) и подготовлена к печати на кафедре «Дипломатии и современных интеграционных процессов» Бакинского Государственного Университета в соответствии с учебной программой для бакалавров по специальности «Международные отношения» в качестве учебного пособия.

**Баку -2013**

*Культура есть форма общения между людьми.*  
**Ю.Лотман**

## О культуре речи

### **Лекция 1.**

1. Понятие культуры речи
2. Культура речи в профессиональной деятельности
3. Коммуникативная компетенция
4. Коммуникативное поведение

#### **1. Понятие культуры речи**

Культура речи - часть общей культуры человека. По тому, как человек говорит или пишет, можно судить об уровне его духовного развития, его внутренней культуры. Владение человеком культурой речи является не только показателем высокого уровня интеллектуального и духовного развития, но и своеобразным показателем профессиональной пригодности для людей самых различных профессий: дипломатов, юристов, политиков, преподавателей школ и вузов, работников радио и телевидения, журналистов, менеджеров и т. д.

Культурой речи важно владеть всем, кто по роду своей деятельности связан с людьми, организует и направляет их работу, учит, воспитывает, ведет деловые переговоры, оказывает людям различные услуги. Помимо всего, человек как социальный субъект, находится в постоянном взаимодействии (общении) с другими субъектами общества.

Что же подразумевает понятие «культура речи»?



***Культура речи - это совокупность навыков и знаний человека, обеспечивающих целесообразное и незатрудненное применение языка в целях общения, а также умение использовать средства***

## *языка в различных условиях общения в соответствии с целями и содержанием речи.1*

Исследователи выделяют три аспекта культуры речи: нормативный, коммуникативный и этический.

1.Первый, важнейший аспект - нормативный. Языковая норма - это центральное понятие культуры речи. Культура речи, прежде всего, предполагает соблюдение норм литературного языка, которые воспринимаются его носителями, говорящими или пишущими, в качестве «идеала», образца. Норма в полном смысле слова является главным регулятором речевого поведения людей, а также другие виды поведения социальных субъектов общества. Однако *это необходимый, но недостаточный регулятор*, потому что одного соблюдения предписаний нормы не хватает для того, чтобы устная или письменная речь оказалась вполне хорошей, т. е. удовлетворяла все потребности коммуникации. Можно привести большое количество самых разнообразных по содержанию текстов, безупречных с точки зрения литературных норм, но не достигающих цели. Обеспечивается это тем, что норма регулирует в большей мере чисто структурную, знаковую, языковую сторону речи, не затрагивая важнейших отношений речи к действительности, обществу, сознанию, поведению людей.

---

1 Самое старое сочинение (около 3000 лет до н.э.) из когда-либо найденных состоит из советов, как эффективно говорить. Оно было начерчено на фрагменте пергамента, адресованного Кагемни, старшему сыну фараона Хуни... Самая старая книга, которая дошла до нас, - это трактат, посвященный эффективной коммуникации. Наставления были составлены в Египте около 2657 г. до н.э.. Птах-Хотепом и написаны для обучения сына фараона".. (McCroskey, J. C., & Richmond, V. P. (1966))

2. Поэтому вторым важным качеством культуры речи является коммуникативная целесообразность (целенаправленность)



*Культура речи - это умение находить в языковой системе для выражения конкретного содержания в каждой реальной ситуации речевого общения адекватную языковую форму. Выбор необходимых для данной цели и в данной ситуации языковых средств.*

С коммуникативной целесообразностью тесно связан и третий - этический аспект культуры речи. Коммуникативная целесообразность как критерий культуры речи касается как формы выражения мысли, так и ее содержания. *Этический аспект культуры речи требует знания и применения правил языкового поведения в конкретных ситуациях между участниками процесса общения.* Здесь очень важны ролевые функции, статусы, возраст, пол и другие факторы. Этические нормы общения предусматривают соблюдение речевого этикета, который представляет собой систему средств и способов выражения отношений общающихся друг к другу.

Все вышеизложенное позволяет принять предложенное определение культуры речи:



*«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».*

## **2. Культура речи в профессиональной деятельности**

Профессиональное общение представляет собой речевое взаимодействие специалиста с другими специалистами либо одной и той же специальности, либо разных иногда специальностей в ходе

осуществления профессиональной деятельности. Культура профессиональной деятельности во многом определяет ее эффективность, а также репутацию организации (посольства, МИД, других учреждений) в целом и отдельного специалиста. Культура общения составляет важную часть профессиональной культуры, а для таких профессий как, например, преподаватель, журналист, дипломат, менеджер, юрист, - ведущую часть, поскольку для этих профессий, речь является основным орудием труда.

Профессиональная культура включает владение *специальными умениями и навыками* профессиональной деятельности, культуру поведения, эмоциональную культуру, общую культуру речи и культуру профессионального общения. Однако, специальные навыки приобретаются в процессе профессиональной подготовки и совершенствуются в процессе длительного практического применения.

Общая культура речи предусматривает нормы речевого поведения и требования к речи в любых ситуациях общения, культура профессионального общения характеризуется рядом дополнительных по отношению к общей речевой культуре требований. В профессиональной культуре общения становится особенно высокой роль социально-психологических характеристик речи, таких как соответствие речи эмоциональному состоянию собеседника, деловая направленность речи, соответствие речи социальным ролям. Речь является средством приобретения, осуществления, развития и передачи профессиональных навыков.

Культура профессиональной речи включает:

- владение терминологией данной специальности; (де-факто, де-юре, агреман, алтер эго, демарш.и т.д.)
- умение строить речь на профессиональную тему;

- умение организовать профессиональный диалог и управлять им;
- умение общаться с неспециалистами по вопросам профессиональной деятельности.

В дипломатической сфере деятельности трудности в получении и передачи информации связаны с многочисленными проблемами. Даже прекрасные знания терминов, понятий и слов, свойственных только данной сфере, не могут стать твердым гарантом успеха в переговорах.

Следует помнить, что знание терминологии, умение устанавливать связи между известными ранее и новыми терминами, умение использовать научные понятия и термины в практическом анализе различных ситуаций, знание особенностей стиля профессиональной речи составляют лингвистическую компетенцию в профессиональном общении.

### **3. Коммуникативная компетенция и коммуникативное поведение**

Оценочное отношение к высказыванию, осознание целевой установки общения, учет ситуации общения, его места, отношений с собеседником, прогнозирование воздействия высказывания на собеседника, умение создать благоприятную для общения атмосферу, умение поддерживать контакты с людьми разного психологического типа и уровня образования включаются в коммуникативную компетенцию специалиста. Здесь очень важны знания двух элементов.

1. ***Коммуникативная компетенция***
2. ***Коммуникативное поведение***

В коммуникативную компетенцию входит как само умение общаться, обмениваться информацией, так и умение налаживать целесообразные отношения между потенциальными общающимся, что немаловажно для дипломатов. Коммуникативная компетенция - явление

относительно независимое (языковая норма элемент зависимости субъектов общения).



***Коммуникативное поведение подразумевает такую организацию речи и соответствующего ей речевого поведения, которые влияют на создание и поддержание благоприятной атмосферы для взаимопонимания. Коммуникативное поведение требует частичного уподобления к собеседнику.***

Для успеха в профессиональной деятельности современному специалисту необходимо в совершенстве владеть навыками культуры речи, обладать лингвистической, коммуникативной и поведенческой компетенцией в профессиональном общении

Для этого необходимы следующие качества:

-знание норм литературного языка и устойчивые навыки их применения в речи;

-умение следить за точностью, логичностью и выразительностью речи;

-владение профессиональной терминологией, знание соответствий между терминами и понятиями;

-владение стилем профессиональной речи;

-умение определять цель и понимать ситуацию общения;

-умение учитывать социальные и индивидуальные черты личности собеседника;

-навыки прогнозирования развития диалога, реакций собеседника;

-умение создавать и поддерживать благожелательную атмосферу общения;

-высокая степень контроля эмоционального состояния и выражения эмоций;

-умение направлять диалог в соответствии с целями профессиональной деятельности;

-знание этикета и четкость выполнения его правил.



### **Проверьте себя:**

1. Дайте определение культуры речи.
2. Какие необходимые знания требуются современному специалисту?
3. Достаточно ли нормы языка и их соблюдение для эффективности культуры речи?
4. В рамках коммуникативной компетентности какие факторы считаются основными?
5. Что такое коммуникативное поведение?

### **Список литературы:**

1. Головин Б. Н. Основы культуры речи.- М.: Издательский дом ЮНИТИ, 1988.
2. Колесов В. В. Культура речи - культура поведения. - М.: Просвещение, 1988.
3. Крысин Л.П. Язык в современном обществе. - М.: Наука, 1977.
4. Ширяев Е. Н. Культура русской речи и эффективность общения. – М.: Просвещение, 1996.
5. Джафаров В. Дипломатический этикет и культура речи. (на азерб. языке.). Б.2009. 172 с.

*Язык нам дан для того, чтобы скрывать свои мысли.*  
**Ф.Ларошфуко**

# Язык и речь

## Лекция 2

1. Язык и речь
2. Что такое речь?
3. Функции речи.
4. Разновидности речи

### 1. Язык и речь

**Язык**-это система значимых единиц языка. Обмен мыслями, переживаниями при помощи языка складывается из двух теснейшим образом связанных между собой процессов: выражения мыслей говорящим или пишущим и восприятия, понимания этих мыслей, чувств слушающим или читающим.

**Язык**-это знаковая система речи(общения), процесс использования языка в общении или, выбор из множества наличных в системе языка слов и иных единиц - требуемых контекстом и ситуацией общения.

**Речь** как вид деятельности человека и как ее продукт осуществляется на основе использования средств языка (слов, их сочетаний, предложений, пр.) Употребляясь в речи, язык дает ей возможность выполнять функции общения, сообщения, эмоционального самовыражения и воздействия на других людей.

**Речь** - как язык в действии, в употреблении языка как система знаков, средств общения в совокупности образуют феномен языка.

Культура речи начинаются с выяснения вопроса, что такое р е ч ь , какова ее роль в жизни человека.



**Вывод:** чтобы речь была способом общения людей или даже одного человека с самим собой(внутренняя речь), у нее должна быть

*тема. Такими темами могут быть предметы окружающей нас жизни, явления природы и общественной жизни, проблемы в межгосударственных отношениях и т.д.*

## 2. Что такое речь?

За термином «речь» закрепились несколько основных значений:

1. **Речь** - важнейший способ человеческого общения.

2. **Речь** является процессом выражения мысли человека, его чувств, желаний посредством языка с целью воздействия на других людей в процессе общения в различных сферах деятельности и общественных отношений.

3. **Речь** как процесс выражения мысли и чувств – это деятельность (Лингвопсихофизиологическая) говорящего (пишущего).

Актуальным считается вопрос о соотношении языка и речи. Возможно ли речь без языка, или же наоборот? Однозначно можно утвердить, что без языка нет речи. Речь – это язык в действии. Язык же без речи может существовать (нап. *Латинский язык*). Что же касается процесса общения посредством невербальных средств - это возможно. Однако, никакие другие знаки не способны организовать язык в полном смысле этого понятия. Язык – это система знаков (слов и словосочетаний с свойственной семантикой) или же знаковая система речи<sup>2</sup>.

## 3. Функции речи

Ведущими функциями речи являются

1. **коммуникативная** (функция общения),
2. **информативная** (функция сообщения)

---

<sup>2</sup>По приблизительным данным в мире около 7000 языков. Но только около 250-300 языков имеют свою письменность и считаются литературными языками. А количество государств насчитывается до 200.

3. **эксперессивная** (функция выражения мысли и чувств).

Помимо этих следует говорить и о других функциях:

1. **референтная** (в иной терминологии **номинативная, денотативная, когнитивная**) функция обозначения явлений действительности.

2. Второй по важности признается **эмотивная** функция, то есть ориентированная на говорящего и на выражение отношения автора речи к содержанию сообщения или ее эмоциональной реакции на ситуацию общения. Эмотивная функция проявляется в междометиях, интонации.

3. Ориентация на адресата, то есть **апеллятивная** (или **конативная**, от лат. *conatus*-попытка) функция, в наиболее в чистом виде выражается такими формами, как обращение и побуждение. Апеллятивная функция – это установка на то, чтобы сообщение своей формой и содержанием удовлетворяло эстетическое чувство адресата.



4. Речевой контакт, необходимый для общения, обслуживается **фатической** функцией (от лат. *for futussum furi*-говорить). Она реализуется такими средствами, которые имеют целью завязывание, продолжение или прекращение общения. Термин “фатическое (или контактоустанавливающее) общение” был введен

применительно к диалогам, беседам, целью которых является создание “ общности мыслей” путем простого обмена словами;


5. Культуроносная, или **кумулятивная**, функция речи проявляется в том, что язык не просто передает некоторые сообщения, он способен фиксировать и сохранять информацию. Это функция письменной речи.

Следовательно, работа над культурой речевого общения позволяет помочь не только овладеть способами коммуникации, выражения мысли (чувств, переживаний), но и использовать язык в различных сферах деятельности, в политике и дипломатии, в деловых отношениях. проникнуть в национальную культуру, получить огромное духовное богатство, хранимое языком.

Кроме того, выделяется и функция **магии**. Это особое назначение речи с целью воздействия на собеседника любыми средствами (вербальными и невербальными) общения.

#### 4.Разновидности речи

В классическом понимании различия между устной и письменной речью считается, что механизмы порождения и восприятия устной и письменной речи неодинаковы. При порождении письменной речи есть время для обдумывания формального плана высказывания, поэтому высока степень ее структурированности. При чтении всегда можно остановиться, глубже обдумать прочитанное. Это позволяет и пишущему и читающему перевести нужную информацию из оперативной памяти в долговременную.

 *Звучащая устная речь представляет собой некий поток, который только при ее продукции может прерываться говорящим, а слушающий должен следовать за говорящим во времени.*

Это речь спонтанная, одноразовая, она уже не может повториться в том виде, в каком уже была

произнесена. Устная речь всегда индивидуальна. (Письменная речь- то есть, какой-либо документ может быть подготовлен несколькими людьми).



*Условия успешной коммуникации - сложная, многомерная категория, представляющая собой синтез лингвистического, культурологического, психологического и социального знания.*

Успешная коммуникация предполагает овладение не только языковыми, лингвистическими навыками, но и навыками, связанными со знанием закономерностей речевой коммуникации в единстве и взаимосвязи всех ее составляющих: структурно-содержательная организация деятельности общения; социокультурные нормы и стереотипы речевого общения; материальная и духовная культура изучаемого языка и др. Эти знания и умения общего плана должны быть дополнены умениями и навыками частного характера: знанием говорящим речевых стратегий и тактик, характерных для тех или иных жанров общения, владением приемами ведения диалога, умением «считывать» невербальное поведение собеседника и др.

Форма речи влияет на выбор говорящим или пишущим способа организации речевого высказывания и его стиля. Содержанием речи является формулируемая мысль, формой — язык. Владение речью в единстве содержания и формы составляет речевую культуру человека.

Если у говорящего есть время на подготовку высказывания, он имеет возможность детально разработать свой замысел, выделив конкретные содержательные элементы, их связь и наметив последовательность их изложения. Можно подобрать лучший вариант выражения и даже предварительно в уме «опробовать» свое высказывание. Таким образом, при наличии времени на подготовку высказывания говорящий может спланировать не только его содержание («что и «о чем говорить»), но и выбрать вариант его внешнеречевой реализации («как говорить»). Эта ситуация является типичной для письменной речи.



*Сушествует понятие внутренней речи. Это означает что, заблаговременно каждый из нас готовит себя к речевому поступку в рамках ситуаций. Хотя многие авторы приписывают к речи спонтанность. Якобы, в неподготовленной (спонтанной) речи мы говорим без предварительного обдумывания, впервые и новое для себя содержание, продолжая разрабатывать его в самом процессе речи.*

В привычной ситуации общения субъект, как правило, приступает к речи, представляя только основной смысл-тему. (Именно с этого момента начинается действовать коммуникативная стратегия) того, что собирается изложить. То, как именно это необходимо сделать (с чего начать, какие элементы содержания обозначить в слове и в какой последовательности это делать), обычно определяется уже в процессе самой речи с учетом ситуации. Напр; -дипломатические приемы, вручения верительных грамот

### **Тема**

Как обычно, при актуальном членении речи, за темой следует тема-новое сообщение. В зависимости от выбранной стратегии автор речи может допускать трансформацию в процессе передачи информации. Тогда тема будет опережать тему. Надо помнить о том, что любая перестановка может нанести урон процессу взаимопонимания и логичности речи.

### **Проверьте себя:**

- 1.Какая разница между языком и речью?
- 2.Речь-это язык в действии.
- 3.Может ли существовать речь без языка?
- 4.Охарактеризуйте функции речи.
- 5.Порядок изложения мыслей и актуальное членение

речи.

**Литература:**

1. Головин Б. Н. Основы культуры речи.- М.: Издательский дом ЮНИТИ,1988.
2. Колесов В.В. Культура речь и культура поведения. М.: Просвещение, 1988.
3. Крысин Л.П. Язык в современном обществе. М.: Наука, 1977.
4. Ширяев Е. Н. Культура русской речи и эффективность общения. – М.: Просвещение, 1996.
5. Джафаров В. Дипломатический этикет и культура речи. (на азерб. языке.). Б.2009. 172 с.



# Коммуникативные и некоммункативные качества речи

## **Лекция 3.**

- 1.Связь речи сознанием и мышлением
- 2.Связь речи с действительностью
- 3.Связь речи с адресатом
- 4.Мотивированность речи.
- 5.Точность и логичность речи

### **1. Связь речи сознанием и мышлением**

Наша речь всегда связана и находится в постоянном взаимодействии с мышлением и сознанием. Именно поэтому в научных кругах процесс общения называют речемыслительным процессом. Или же, говоря простым языком, в речи формируются наши мысли о событиях, процессах и явлениях реальной действительности. О чем мыслит, думает наш собеседник, что входит в его тактику и стратегию можно расшифровывать только по его собственной речи. Соотношение мышление и речи служит предпосылкой для точности и логичности. Это выражается в форме соотношения семантики (значений) языковых единиц используемых в речи к объему выражаемых понятий. К примеру, назовем «Бишкекский протокол» принятый межпарламентской ассамблеей СНГ (1994 г.) где явно запутаны значения терминов «заняты», «захваченные», «окупированные», когда речь идет о незамедлительном освобождении наших территорий. Только профессионально подготовленный человек, дипломат, может обнаружить в данном случае

нарушение логики мышления, поскольку свойственные данным словам-терминам значения не тождественны.

Мышление входит в сознание. Получается, что сознание шире мышления. Если мышление процесс отображения действительности в формах понятий, то сознание-процесс оценки действительности в любых формах с учетом его уместности, действенности, выразительности и др. Целенаправленность речи вытекает из сознательности его автора, субъекта речи. Напр. В обычных социальных ситуациях когда наши мысли заняты многочисленными проблемами, наше сознание подталкивает к выбору решения - «Что надо делать ?» (Мы подорожно не останавливаемся над другими ситуациями. *По дороге пешеход увидев открытый люк обходит его .Напада-ющий игрок перед воротами сам решает форму действия. Им управляет мысль-как направить мяч в ворота соперника. И т.д.*).

Переговорный процесс в дипломатии, также подчинено строгому соблюдению соответствию речи мышлению и сознанию. Ибо этот процесс, как и другие действия человека происходит в рамках пространства и времени. Поэтому выбор и использования знаков языка в речи в различных ситуационных полях подчинено ни норме, а целесообразности. Напр. Мысль, о том что «Воробей сидит на ветке» моделирована правильно и точно. С учетом норм грамматики в предложении «Самолет сидит на ветке» все также, очень точно. Однако, выдавать эту мысль за правду выходит за рамки логики. Сознание автора речи и сознание получателя информации при этом будут находиться в противоречии. Говорит при этом о взаимопонимании-абсурд.

## **2.Речь и действительность**

Очень важным элементом процесса взаимодействия считается связь с действительностью.

Иногда это положение оценивается как стремление говорящего к созданию эффекта присутствия у адресата. Общение (переговоры) по конкретным фактам, событиям и явлениям реальной действительности могут происходить в различное время и в различных пространствах.

Говорящий независимо от этих факторов своеобразной знаковой моделью старается не только к изложению информации, а изобразить реальную действительность. (Переговоры об урегулировании Нагорно Карабахского конфликта. Около 20% оккупированных земель, свыше 1 миллиона беженцев. и т д.). Чем выше культура речи, совершенны манеры использования языка, тем близок путь к конечной цели. Однако, если адресат далек от желания воспринимать действительность, происходящие процессы и закономерности, значит надо кардинально менять стратегию речи. Тележурналист в своем репортаже с места события очень легко может убедить зрителей и создать у них чувства присутствия.

Трудности в переговорах связаны именно тем, что в распоряжении переговорщиков нет кроме слов других средств. В этом плане очень ценными звучат слова немецкого лингвиста-психолога *Готтлоб Фриге* «...мне гораздо труднее, чем минерологу. У него под рукой минералы и он в любой момент может взять и передать своему собеседнику кусочек горной породы, чтобы тот почувствовал и тяжесть, и твердость. А я из пустых слов создаю оболочку мыслей, превращая их в материальную ценность стараюсь передать другим. »

Соотношение речь-действительность постоянно взаимодействует с точностью. Если со значением слова и его предметной соотнесенностью достигнуто полное соответствие-речь точно. А точность бывает двух видов:

**1.Предметная, 2.Понятийная**

### **3. Речь и адресат**

Автор речи создает ее, как правила не для себя, а для другого. (Вспомним замечание - Я же для тебя говорю). В реальном общении как минимум участвует два субъекта- говорящий - слушающий. Слушателями могут быть группа людей. Заинтересованность сторон в предмете речи должны быть равными. Это создает благоприятную почву для взаимопонимания друг-друга. Заинтересованность сторон первичный залог доступности речи.

Доступна такая речь, языковая структура которой облегчает опознание получателем выраженной ею информации. (При этом слушатель оставляет за собой право задавать вопрос, переспрашивать) Это можно проследить, если языковая структура речи ее получателя побуждает к изменению поведения(поступка, действия) или же его взглядов, настроения с уверенностью можно утвердиться в мысли о действительности. Дипломатический этикет и культура речевого поведения за столом переговоров по своему характеру отличается ,якобы, высокой заинтересованностью сторон в конечном результате. Это лишь ложный этикет. Пример: Рзговоры с сопредседателями «Минской группы» ОБСЕ. В результате ничего не изменилось, как бы мы не старались. Мы вовсе не имеем право судить тех, кто ведет переговоры по данной проблематике по причине не доступности их речи.

### **4. Речь - условия общения**

Жизнь- настоящая сцена, а люди исполнители ролей. Речь всегда подчинена условиям общения, так как социальные отношения в обществе и сферах деятельности требуют соблюдения ряда официальностей. Под условиями общения понимается место, время и задачи , стоящие перед коммуникаторами.( учет

возрастных и половых различий, должностных иерархий и т.д. определяют уместность речи )

## 5. Целенаправленность речи

Говорение как активный лингвопсихофизиологический процесс всегда целенаправленно. Любое высказывание в большей и меньшей степени преследует либо получение информации, либо ее передачи в определенных целях.. Когда человек вне коммуникативного акта произносит что-то, он лишь занят проговариванием. В отдельных случаях волеизъявления в виде вопросительных или утвердительных предложений не имеет ничего общего с общением. (*Вот, какие дела. Теперь что остается делать?. Пора взяться за дело. И т.д.*)



*Человек большей части времени бывает занятым внутренней речью. Обдумывает задолго до переговоров свои планы действий, вырабатывает стратегию, как бы готовит тексты для своей речи. Такое состояние принято назвать внутренней активностью.*

Примечание. В реальной жизни встречаются ситуации, когда коммуникаторы ни ставят конкретные цели, а говорят просто «ради времяпрепровождения.» Оттого, что человек, как социальное существо подолгу не может находиться в состоянии абсолютного покоя, сам напрашивается, чтобы присутствующие говорили хоть о чем то. А потом и сам охотно включается в «беспредметный» разговор.

## 6. Мотивированность речи

Нами отмечено, что говорение (общение, речь) — это механизм использования знаков языка, организованная по его законам и в соответствии с потребностями выражаемой информации. Человек говорит лишь тогда, когда у него возникает некая потребность в осуществлении речевого действия -

мотив. Следует отметить, что мотивы присущи и другим видам деятельности. (Погода-мотив. Человек одевается в теплую одежду. Берет зонтик. И т.д. Водитель за рулем-останавливает машину. Сигналом предупреждает пешехода.)

В основе коммуникативной мотивации лежат потребность двух видов;

**1. Потребность в общении, свойственная человеку, социальному существу.**

**2. Потребность в совершении конкретного речевого поступка. Потребность вмешиваться в данную речевую ситуацию.**

Подобное разграничение носит лишь условный характер, так как оба эти вида взаимосвязаны. Речь-это форма деятельности.

В соответствии с потребностями можно установить и характер мотивов. В первом случае мы имеем дело с **общими коммуникативными мотивами**. А во-втором случае другим видом- **ситуативной мотивацией**

В реальной действительности бесчисленное множество мотивов. Мотивация зависит от потребностей и мотивов человека. Разные роли обусловлены различными мотивами.

Однако, никому еще окончательно не удалось практически охватить все мотивы речевым действием, имея даже потребность. ( Либо недостаточны знания по содержанию, либо говорящий из состава языка не может находить необходимое к данному случаю единицу).

И дипломатической сфере свойственны специфические осознаваемые мотивы. В большей степени **мотивационную готовность** требуют неосознаваемые мотивы. (Во время визита Г.Алиева в Иран один из журналистов задал вопрос о переговорах по «Мазандаранскому» озеру. Я не сомневаюсь в

недостаточности ваших знаний по географии. Предметом переговоров между нами является статус Каспийского моря. Они еще не завершены.- прозвучал ответ. Можно назвать другой пример. Германия-географическое-название.нет такого государства)

Это и есть показатель профессионализма и высокой культуры речи, когда язык целенаправленно и незатруднительно используется в качестве орудия труда. Не зря дипломатию считают «искусством ведения переговоров» Француз –де Кальер, «Искусство применения такта и ума во внешних делах-»- Гарден, «Искусство возможного»-Бисмарк

### **Проверьте себя:**

- 1.Объясните мотивированность речи.
- 2.Что такое потребность?
- 3.Сознательность речи -это основной ее показатель.
- 4.Проблемы в передачи реалий действительности.
- 5.Адресат – адресант и культура взаимопонимания.

### **Литература:**

- 1.Казарцева О.М. Культура речевого общения: теория и практика обучения. Учебное пособие. 4-е издание. Флинта: Наука,2001.496с
- 2.Формановская И.И. Речевой этикет и культура общения: Науч.-попул.-М.: Высш. шк., 1989-159с
- 3.Головин Б.Н Основы культуры речи: Учеб. Пособие. – М.: Высш. школа, 1980-330с
- 4.Джафаров В. Дипломатический этикет и культура речи. (на азерб. языке.)Б.2009.172 с.





# Навыки и умения

## Лекция 4

1. Что такое навыки и умения
2. Процесс формирования умений
3. Автоматизированность навыков
4. Пластичность навыков



*Навык- это способность решения коммуникативной задачи в рамках ситуации.*

Наше краткое определение с первого взгляда полностью охватывает суть вопроса о том, «Что такой навык?» По словам американского ученого **Леонарда Блумфильда** *«В языке навык- все, а знания - ничто»*. Дело в том, что данная проблематика занимает промежуточное место между психологическими и лингвистическими категориями. В одних случаях навык рассматривается как элемент сознательности, а в других случаях, как автоматизированность речевого действия. В ряде случаев сознательность характеризуется как свойство навыка.

Следует отметить, что навык, также характеризуется относительной сложностью. Он может состоять из ряда множеств составляющих. Функционируя совместно по единой системе сознательности они образуют речевое умение. Ибо, говорить о бесперерывном росте навыков трудно. Трудно говорить также о полном автоматизированности.

Автоматизированность является тем качеством, которое обеспечивает скорость, плавность, экономичность речевого действия. (Вследствии данного процесса в языке и речи происходит формирование шаблонов. Ученые подсчитали, что почти 25%

английской речи состоит из шаблонов. В целом, и в дипломатии шаблоны пользуются предпочтением.)

Все это должны иметь некую устойчивость, чтобы говорящий незатруднительно мог их внедрить при любых обстоятельствах. Стремление к обеспечению устойчивости навыков продиктовано еще и тем, что существуют факторы, нарушающие эту систему. Например: - мотивы, меняющийся события, процессы и т. д. Бесперерывно меняющийся ситуации общения в реальной действительности требуют скорее всего, устойчивость систему навыков в системе сознательных действий.

Поэтому навык - это единство созательности и автоматизированности. Часто нами используются слова навык, привычка, способность, умение как синонимичные слова. В плане общения нас только интересуют категории навык и умение и их функциональная сущность. Речевые навыки -это речевые операции, которые осуществляются бессознательно, с полным автоматизмом при соответствии норме языка и служат для самостоятельного выражения мыслей, намерений, переживаний. Судья по всему, по своей природе речевые навыки стреотипные и механические.

Жизненно важным для навыка является, также, его гибкость, ( эластичность), так как без этого качества навык неспособен к переключению. Различают двух видов гибкоскти:



*1.Готовность включаться к новой ситуации.(благодаря созательности)*

*2.Способность навыка функционировать на основе нового материала (благодаря автоматизированности)*

Все сказанное подводит к заключению о том, что **НАВЫК** ( навыки) в конечном итоге переходит к умению. Исходной точкой умения следует считать не начало процесса говорения, а этап сознательного отбора

знаков языка и организацию их последовательности говорящим в независимой форме. Обратное не наблюдается. С учетом вышеизложенных можно дать следующее полное определение навыка:



***Навык есть способность совершать относительно самостоятельное действие в системе сознательной деятельности, которое происходит благодаря наличию полного комплекса качеств, позволяющих выполнять данное действие.***

Речевые умения -это речевые действия, которые осуществляются на основе языковых знаний и способов сознательных действий по оптимальным параметрам ситуаций общения, цели общения и собеседника, с которым происходит коммуникация. Речевые умения всегда носят творческий характер, то есть требуют быстро ориентироваться в условиях общения, которые никогда не повторяются полностью. Если даже каждый раз в определенных ситуациях языковые средства подбираются неизменно, все равно, это новая ситуация со свойственными стилевыми качествами.



***Речевое умение- это особая способность, позволяющая эффективную ориентировку в любых коммуникативных ситуациях.***

Несмотря на общепризнанность вышеизложенных, к сожалению, нет единого мнения по формированию умений. Согласимся, что это явление самостоятельное и индивидуальное

### **Литература:**

1. Казарцева О.М. Культура речевого общения: теория и практика обучения. Учебное пособие – 4-е издание. Флинта: Наука, 2001. 496с
2. Формановская И.И. Речевой этикет и культура общения: Науч.-попул.-М.: Высш. шк., 1989-159с

3. Головин Б.Н Основы культуры речи: Учеб. Пособие. – М.: Высш. школа, 1980-330с
4. Джафаров В. Дипломатический этикет и культура речи. (на азерб. языке.) Б.2009. 172 с.

# Общение

## Лекция 5.

1. Общение как процесс.
2. Основные функции общения.
3. Уровни общения.
4. Формы общения.

### 1. Общение как процесс

Несмотря на то, что изучение проблем речи уходит с корнями в столетия. Вопросы культуры речи и общения в профессиональной сфере стали особенно актуальны в настоящее время, с появлением все новых и новых видов деятельности и профессий. Что касается дипломатии - «Это искусство переговоров» в прямом значении слова. Среди книг посвященных искусству дипломатии и роли речи в данной сфере деятельности достаточно упомянуть «Искусство вести переговоры с монархами» Франсуа де Кальер. Понятно, что без общения не может существовать ни отдельный человек, ни человеческое общество как целое.



***Общение для человека - это его среда обитания. Это такое же насущная потребность как и другие жизнеобеспечивающие потребности.***

Без общения невозможно формирование личности человека, его воспитание, интеллектуальное развитие, приспособление к жизни. Общение необходимо людям как в процессе совместной трудовой деятельности, так и для поддержания межличностных отношений в социальной и профессиональной среде.



***Умение общаться одновременно и естественное качество всякого человека, данное от природы, и непростое искусство, предполагающее постоянное совершенствование.(мы не ведем***

***речь о том на каком языке происходит данный процесс)***

Общение представляет собой процесс взаимодействия личностей и социальных групп, в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, навыками и результатами деятельности.

В процессе общения:

- передается и усваивается социальный опыт;
- происходит изменение структуры и сущности взаимодействующих субъектов;
- формируется разнообразие человеческих индивидуальностей;
- происходит социализация личности.

Общение существует не только в силу общественной необходимости, но и личной необходимости индивидов друг для друга. В общении индивид получает не только рациональную информацию, формирует способы мыслительной деятельности, но и выполняет официально-государственные, дипломатические, политические, пропагандические и др. задачи. В результате общения достигается необходимая организация и единство действий индивидов, входящих в группу, осуществляется рациональное, эмоциональное и волевое взаимодействие индивидов, формируется общность чувств, мыслей и взглядов, достигается взаимопонимание и согласованность действий, характеризующие коллективную деятельность.



***Общение- это процесс целенаправленного взаимодействия между потенциальными общающимися целью удовлетворения потребностей в получении и передачи информации, установления, развития и поддержания контактов, выработки стратегий взаимных действий, изучение мыслей людей с целью воздействия на них.***

Так как общение представляет собой довольно сложный и многогранный процесс, его изучением

занимаются представители разных наук - философы, социологи, культурологи, психологи и лингвисты.

**Философы** изучают место общения в жизни человека и общества, роль общения в развитии человека.

**Социологи** исследуют формы общения внутри различных социальных групп и между группами, различия в типах общения, вызванные социальными причинами.

**Психологи** рассматривают как форму деятельности и поведения человека, рассматривают индивидуальные психотипические особенности общения, а также место общения в структуре индивидуального сознания.

**Культурологи** устанавливают взаимосвязи между типами культур и формами общения.

**Лингвисты** исследуют языковую и речевую природу социального и межличностного общения.

## **2.Функции общения**

Среди ученых нет единого согласия в вопросе о функциях речи. Это объясняется тем, что бщение как процесс выходит за рамки правил лингвистики и становится общественным явлением. Именно поэтому часть ученых выделяют две основные функции общения:

### **1.Социальная**

### **2.Социально-психологическая**

Сторонники лингвистического подхода, наоборот, отдают предпочтение функциям, непосредственно связанными с речью и выделяют функции:

### **1.Информативно-коммуникативную**

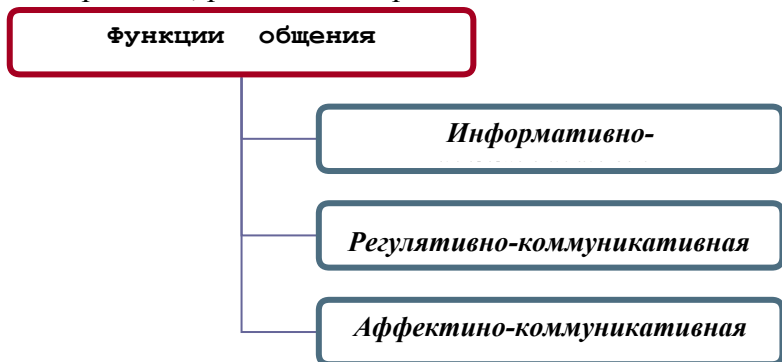
### **2.Регулятивно-коммуникативную**

### **3.Аффективно-коммуникативную**

Как видим, в каждом случае коммуникативность является важным компонентом. Без этого язык и речь не

могли бы служить обществу. В целом, проблема общения связано с понятиями ситуация, роль и статус

Основные характеристики социальной роли выделены американским социологом **Толкотом Парсонсом**. Им введен в оборот термин «**ролевое поведение**», которое характеризует деятельность социальных субъектов сквозь призму свойственных им статусов в момент общения (ситуации). Тогда как американский психолог **Е.Берн** отдает предпочтение термину «**психологическая роль**» и соответственно субъектов речевого взаимодействия группирует как ребенок, родитель и взрослый.



### 3.Уровни общения

Взгляды русского исследователя А.В.Добровича на данную проблему несколько отличаются и носят более конкретный характер. С учетом социальных ролей и социальных статусов он устанавливает следующие «уровни общения».

1.*Простой* - стороны ведут себя очень просто.

2.*Манипулятивный* - общение происходит в искусственной атмосфере. Стороны бывают склонны к хитрым манерам и при выгодных условиях применяют тактику лжи.




**3. Стандартизированный** - общение происходит в рамках статусов и ролей. Стороны, как социальные субъекты являются относительно независимыми.

**4. Конвенциональный** - на этом уровне происходит общение между людьми с высокими морально-этическими показателями. Стороны проявляют внимательность и создают взаимную благоприятную атмосферу взаимопонимания. Дипломатические встречи, переговоры, беседы соответствуют конвенциональному уровню.

**4. Деловой** - Данный уровень характерен для общения в сфере торгов, менеджмента. Обычно стороны бывают склонны к уступкам в пользу оппонента, с тем, чтобы прийти к согласию.

**5. Развлекательный** - на данном уровне происходит общение между ровесниками, близкими друзьями. Присутствие в речи различного рода шуточных элементов, анекдотов считается нормальным явлением.

**6. Моральный** - это самый высокий уровень общения.

 **Р.С. Неслучайно в нашем сознании бытуют такие выражения, как: Каждый имеет свой уровень; Опускаться ниже своего уровня; Наш уровень не соответствует; Моральный уровень не позволяет и т.д.**

#### **4. Формы общения**

Общение, в основном, осуществляется в устной и письменной форме. В наши дни развитие современных средств возможности человека в общении вышли за границы классических понятий данного процесса. Мы ограничиваемся сравнением устной и письменной речи.

!. Устная форма общения характеризуется:

-богатством интонационного оформления;

-обилием паралингвистических(мимика, жесты) элементов;

-определенным темпом;

-высокой степенью автоматизированности;

-специфическим набором языковых средств;

-линейностью во времени(сказанное нельзя вернуть);

-контактностью с собеседником;

Письменная речь характеризуется:

-сложностью структуры;

-с передельной сознательностью(по несколько раз можно обдумывать);

-отсутствие обратной связи в рамках ситуации;

-отсутствие интонации;

С учетом вышеизложенных, следует делать вывод о том, что письменная речь ни в коем случае не является зафиксированной, с помощью знаков языка, моделью устного .

### **Проверьте себя:**

1.Что такое общение?

2.Что означает ролевое поведение

3.Кем введен в оборот понятие «уровень общения»?

4.Какие выделяются уровни общения?

5.Назовите основные функции общения.

### **Литература:**

1.Казарцева О.М. Культура речевого общения: теория и практика обучения. Учебное пособие – 4-е издание.

Флинта: Наука,2001.496с

2.Формановская И.И. Речевой этикет и культура общения:

Науч./-попул.-М.: Высш. шк., 1989-159с

3.Головин Б.Н Основы культуры речи: Учеб. Пособие. –

М.: Высш. школа, 1980-330с

4.Джафаров В. Дипломатический этикет и культура речи. (на азерб.языке.)Б.2009.172 с.

# Коммуникативная стратегия

## Лекция 6

1. Определние коммуникативной стратегии
2. Коммуникативная тактика и стратегия
3. Ретроспективная и системно-логическая стратегия
4. Формы изложения и творческая технология

### 1. Определние коммуникативной стратегии

Коммуникативная задача возникает в случаях, когда говорящий активно ориентирует свое высказывание на конкретного слушателя и ставит перед собой некоторую коммуникативную цель: проинформировать, сообщить, объяснить, убедить, успокоить, выяснить и т.п. В этом случае решение только рационально-экспрессивной задачи не является достаточным: высказывание, удовлетворяющее самого говорящего и в основном адекватно, с его точки зрения, передающее мысль, должно подвергнуться дополнительным процедурам. Так, с целью облегчения понимания его конкретным слушателем, а также для усиления его убедительности (с учетом, опять-таки, особенностей адресата) бывает, например, необходимо полнее раскрыть основные компоненты мысли, детальнее выявить в словесной форме связи между ними, видоизменить стилистику высказывания и пр.

Убедиться в том, что коммуникативная задача решена адекватно, говорящий не может без обратной связи, т. е. без опоры на реакцию адресата сообщения.



*Коммуникативная стратегия-это творческая реализация коммуникативного плана построения своего речевого поведения с целью достижения общей (глобальной), языковой (неязыковой) задачи в речевом событии.*

## 2. Коммуникативная тактика и стратегия

Термин коммуникативная стратегия впервые введен в оборот немецким ученым В.Шмидтом. Однако, первоначально понятия стратегия и тактика использовались как военные термины: В Древней Греции **Стратегия** означал - выстраивать войска, **тактика**- приводить войска в действие.

Коммуникативная тактика рассматривается как определенная методика (схема, план, сюжет) действий, позволяющих выражать общие стратегические цели, как способ осуществления стратегии. Коммуникативная тактика и стратегия находятся в постоянном взаимодействии и взаимосвязи.

Иногда выделяют основную и вспомогательные стратегии. Нами было подчеркнуто, что выполнение поставленной цели в общении сложный и трудоемкий процесс непосредственно связанный с адресатом. Если в одних случаях достижение коммуникативной задачи не вызывает никаких проблем, (Пожалуйста, какое сейчас время? Три часа. Не могу сказать. Нету у меня часов.), то в других обстоятельствах могут возникнуть настоящие барьеры. То есть, воздействовать на собеседника и изменить его поведение в пользу своих интересов нередко вовсе становится невозможной. Целенаправленность заключается в прагматичности и осуществляется благодаря стратегии и тактики. В культуре речи **стратегией** называется общая цель, линия, которую проводит говорящий. **Тактика** - это реализация подчиненных задач.

Речь может, по истине, стать целенаправленным и воздействовать на собеседника, если говорящий умеет достаточно хорошо говорить, соответственно ситуации варьировать тактику высказывания во имя сохранения стратегии.

Психологически доказано, что, хорошо говорит не тот, кто заучивает, а тот кто хорошо мыслить.

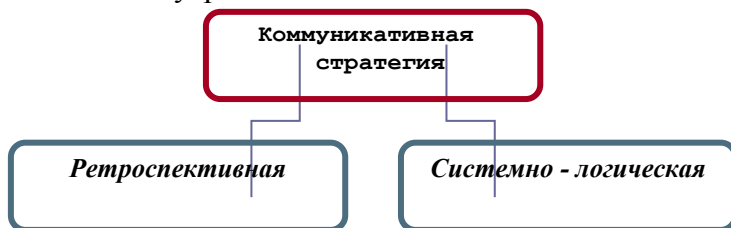
Поэтому в наши задачи входят выработка навыков и умений для успешного участия в общении, для установления речевого партнерства в самых сложных ситуациях во внешней политике, дипломатии и межгосударственных отношениях.

### **3. Ретроспективная и системно-логическая стратегия**

Выделяют две формы коммуникативной стратегии:

#### ***1.Ретроспективную. 2.Системно- логическую***

Каждый из них имеет свои формы изложения информации. Речевой акт как выражение определенного коммуникативного намерения говорящего строится из коммуникативных компонентов, имеющих различные коммуникативные функции. Коммуникативные значения могут формировать предложения как речевые акты определенного типа, служить основанием для старта речевого акта и модифицировать компоненты речевых актов внутри одного типа.



Каждая форма стратегии требует специфические методы изложения мыслей, которые направлены на достижение конечной цели самым ближайшим путем и в эффективной форме. В особенности, при ведении переговоров по различным проблемам (Нагорно-Карабах-ский конфликт, международно-правовой статус Каспийского моря, и др.) правильный выбор стратегии должен определяться фоновыми знаниями партнера. Естественно, если знания недостаточны, предпочтением в обязательной форме пользуется ретроспективная

стратегия. Это означает, что говорящий в рамках установленного регламента должен оформлять свои мысли в порядке изложения истории вопроса, его современное состояние и перспективы его решения, с учетом позиции сторон. При ретроспективной стратегии формы изложения бывают индуктивными, дедуктивными, хронологическими и спираловидными. Говорящий поэтапно информирует, воздействует и страется убеждать своего партнера.

В других ситуациях можно использовать системно-логическую стратегию которая требует изложения в ступенчатой, сравнительной и логической последовательности. Важным элементом всякой стратегии считаются факты, используемые говорящим. Они должны быть достоверными и правдивыми. Еще **Френсис Бекон** писал о том, что существует только один способ убеждать человека. ***Надо преподнести факты в совокупности, и в определенной последовательности.***

Потребность в информации характерная особенность человеческого поведения. Поэтому всякую информацию можно охарактеризовать как факт. (18 октября- День Независимости, 20 процентов территорий Азербайджана оккупированы )

***Факт - это информация которая подлежит проверке.*** Этим и продиктовано его ценность при выборе стратегии. Кроме этого существуют относительные факты. Природа нуждается в помощи человека, Деревья обогащают воздух кислородом, Мать дорже всего на свете и т.д. Всякий факт требует соответствующую аргументацию.

***Аргументация – это способ убеждения партнера посредством значимых логических доводов.*** Для того чтобы аргументация была успешной, нужно войти в положение партнера, (дисконфирмация) понять его цели и предложить свои решения.

В аргументации, как правило выделяют две основные конструкции:

**доказательная аргументация**, с помощью которой говорящий хочет что-то доказать или обосновать;

**контраргументация**, с помощью которой слушателем опровергаются тезисы и утверждения собеседника.

#### **4.Формы изложения и творческая технология**

В зависимости от стратегии говорящий может использовать различные формы изложения мыслей. Выделяются следующие, наиболее эффективные формы:

**1.Ступенчатое.** Каждая очередная мысль формируется на базе предыдущего. Это самая популярная форма во всех ситуациях и считается основным залогом логичности речи.

**2.Концентрическое.** Это способ изложения факта всесторонно, то есть по круговому принципу.(Речи Президента Азербайджанской Республики И.Алиева)

**3.Спираловидное.** То же самое, что по кругу, но с достижением очередного нового уровня

**4.Хронологическое.** По принципу вчера , сегодня, завтра

**5.Логическое.** Построение речи с логикой конца.

**6.Дедуктивное.** Вывод с анализом общих положений

(Азербайджанская сторона является сторонником разрешения конфликта в соответствии нормами и принципами международного права)

**7.Индуктивное.** Изложение по принципу использования фактов для обобщения.


**8.Сравнительное.** Изложение в сравнительной (сопоставительной) форме.

Изложенные формы классифицированы только условно. Так как, коммуникативная стратегия не имеет четкие границы и твердые формы изложения. Речь как динамично развивающийся процесс делает возможным использование говорящим любой формы изложения. Этот фрагмент связан с индивидуальностью процесса и целенаправленностью речи. Поэтому мы должны рассмотреть стратегию и творческую технологию автора речи в синхронной взаимосвязи. **«Техно» - мастерство а «логос»-слово.**

Мастерами слова считаются те люди, которые обладают высочайшими умениями выбора стратегии как социальные субъекты в общественной жизни и в профессиональной среде. Как бы ни были важны чувства, эмоции, отношения людей, дипломатическое общение предполагает не только и не столько передачу эмоциональных состояний сколько передачу информации.

Содержание информации передается при помощи языка, т.е. принимает вербальную, или словесную форму. При изложении частично искажается смысл информации, частично происходит ее потеря.

Видно, что сам процесс словесного оформления мыслей и их понимание с неизбежностью порождает деформацию смысла сообщения. Поэтому говорящий не должен создать путаницу.

 **При передаче информации нужно возникшую идею, мысль сначала словесно оформить во внутренней речи, затем успешно перевести из внутренней речи во внешнюю, т.е. высказать. Обычно задумывается 100%, высказывается-80% ,слушается -70%, понимается-60%, остается в памяти 24 % информации как бы мы не старались.**

Коммуникативную задачу следует считать решенной тогда, когда получатель сообщения правильно расшифрует все его стороны. (происходит понимание) По



этому показателю можно судить об эффективности коммуникативной стратегии и творческой технологии в целом.

Если в памяти остается очень малое количество от общей информации, говорящий заблаговременно обязан учитывать истину о том, что активное речевое взаимодействие может состояться в рамках 10-11 минуты времени. Примерно для произношения предложения средней величины требуется 2,5 секунды времени. Значит, человек способен в течение одной минуты передать около 20-24 предложений. А в течение 10 минут за цифра будет составлять более 200 предложений. Творческая технология требует рационального использования времени между субъектами.

### **Проверьте себя:**

1. Какие выделяются стратегии?
2. Чем отличается ретроспективная стратегии?
3. Что такое творческая технология?
4. Какие имеются формы изложения?

### **Список литературы:**

1. Ножин Е.А. Мастерство устного выступления. – М.: Просвещение, 1991
2. Сопер П.С. Основы искусства речи.– М.: Прогресс, 2000.
3. Ивин А.А. Искусство правильно мыслить. – М.: Дрофа, 2002.
4. Бадмаев Б.Ц. Выступление, беседа - всегда общение. М.: Просвещение, 1993.
5. Львова С. И. Язык в речевом общении. М.: Дрофа, 2001.



# Ситуация

## **Лекция 7.**

1. Природа ситуации.
2. Ситуация и речевое действие
3. Компоненты ситуаций
4. Характеристика и классификация ситуаций

### **1. Природа ситуации.**

Ситуация - понятие многозначное и многогранное. К изучению данного феномена можно подходить как с точки зрения точных наук, так и социального времени, т.е. как течение времени. Как понятие времени ситуацию можно охарактеризовать как физическую величину с конкретными измерениями (секунда, минута, час и т.д.)



С другой стороны ситуация – это локальный отрезок течений жизненных обстоятельств и положений. При этом единицей измерения может стать действие в виде речи (или же другие формы действий). Самая маленькая величина – это унисонный диалог в виде одного вопроса и одного ответа. Разнообразие и неповторимость ситуаций создает всю полноту и палитру человеческой жизни. Восприятие человеком сущность и содержание ситуаций происходит в рамках индивидуального восприятия. Однако в одних и тех ситуациях у различных людей могут возникнуть либо кардинально противоречивые, либо адекватные формы действий. Напр. Командир обращается с приветствием

личному составу. Все отвечают хором. Во время официального церемониала, когда входит в зал высокий гость, глава государства- присутствующие встанут и т.д. Отсюда делается вывод, что ситуация - поле деятельности человека и содержательная основа всей жизнедеятельности. И некоторой степени они носят социальный характер. Каждая ситуация, в которой оказывается человек-часть его бытия. Мы будем говорить только речевых ситуациях, когда человек как социальный субъект в относительно независимой форме становится участником объектно-субъектных отношений.



***Речевая ситуация- такое стечение обстоятельств, которое побуждает человека к речевому действию.***

Однако, свобода выбора действия в рамках ситуации -это полноправный сознательный и целенаправленный выбор. Напр. При встречи своего соседа вероятными считаются действия:

- 1.можно поздравиться. спрашивать о делах, пожелать доброго здоровья, хорошего настроения.
2. Осуществить действие в виде жестов. (приветствие, поцелуй и др.)
3. Вообще повернуться и уходить.

Речевая ситуация - это конкретные обстоятельства, в которых происходит речевое взаимодействие. Речевая ситуация является исходным моментом любого речевого действия в том смысле, что побуждает человека к речевому действию то или иное стечение обстоятельств.

Ситуация, в этом плане, есть принуждение к действию. С учетом коммуникативности ситуация-отрезок времени отведенная к решению коммуникативной задачи. Нап.Студент в деканате просит справку . В данном случае границы ситуации определяется объемом речевых средств, необходимых для осуществления коммуникативной задачи. (*Здравствуйте!*)

*Пожалуйста, могли бы выдать мне справку для представления в библиотеку. Приходите завтра.)* Мы в качестве примера указали на самые обычные ситуации, так как в различных сферах человеческой деятельности, в особенности в дипломатии, ситуации иногда бывают непредсказуемыми. Мастерство, совершенство навыков и умений, а также знание предмета речи, позволяют человеку ловко маневрировать, подчиняя ситуацию собственному «Я».

Многогранность ситуаций, естественно, заставляет всегда к размышлению, прежде чем принять решение. Быть всегда готовым к любой ситуации, задача сложнейшая. Опыт и наблюдения позволяют человеку дифференцировать различные повторяющиеся жизненные ситуации и выработать стереотипные модели речи, соответствующие данной ситуации. Психологи утверждают, что у человеческого мозга очень большие неиспользованные резервы. А специалисты в области лингвистики однозначно оспаривают свою позицию в том, что оценка человеком каждую новую ситуацию с использованием новых знаков представляется невозможным, если даже лексика языка достаточно богата. Нап. Речь во время дипломатических приемов, церемония вручения верительных грамот, протокольные встречи.

А в обычной социальной жизни тому можно назвать многочисленные примеры: покупка в магазине, поздравление по случаю дня рождения и др. С учетом времени данные ситуации всегда являются новыми, (вчера, сегодня, завтра и в будущем) а соответствующая к ним речевое поведение- повторяющимся. (В этом плане сравниваю человека с попугаем. Но человек всегда осуществляет сознательный поступок.)

## **2. Компоненты ситуации**

Речевая ситуация состоит из следующих основных компонентов. В задачи говорящего всегда входят

определение целой системы ценностей до реагирования к факту, или же событию в различных ситуациях. Итак,




**Ситуация –это локальный отрезок речевого действия с учетом нижеследующих факторов:**

1. Вид деятельности
2. Область деятельности
3. Форма деятельности
4. Предмет обсуждения
5. Нравственные отношения
6. Социальный статус субъектов общения
7. Речевой статус
8. Событие
9. Место
10. Время
11. Наличие третьих лиц
12. Объекты-знаки
13. Внешние данные субъектов общения(пол, возраст, внешний вид)
14. Мировоззрение
15. Моральные качества
16. Волевые качества
17. Интересы
18. Чувства
19. Интеракционная роль
20. Межличностная роль
21. Коммуникативная задача

Однако, не все эти факторы могут присутствовать в момент общения. В зависимости от ситуации меняются компоненты. А все, в конечном итоге, сводится к разрешению коммуникативной задачи. Время, в рамках которого происходит общение, подчиненное конкретному мотиву, образует ситуационные поля различной величины. В дипломатической сфере очень много повторяющихся ситуаций, при которых выполнение коммуникативной задачи подчинена стереотипам. У этих ситуаций почти,

что одна и то же широта ситуационного поля.(20 мин.)  
С учетом всего можно дать следующее определение ситуации;

 ***Ситуация не локальный отрезок времени, а локальный отрезок речевого действия в рамках времени.***

### **3. Виды ситуаций.**

Тему обычно автору подсказывает сама жизнь, ее течение, сплетение событий, т.е. ситуация. Важнейшую роль в речевом общении играет речевая ситуация, т. е. контекст общения. Речевая ситуация – это первая ступень акта общения и, следовательно, первый шаг подготовки к устному или письменному выступлению.

Ситуации бывают:

- ***естественные***
- ***искусственные***
- ***специально поставленные***

Прямыми участниками общения являются адресант и адресат. Но в речевом общении могут участвовать и третьи лица в роли наблюдателей или слушателей. И их присутствие накладывает свой отпечаток на характер общения.

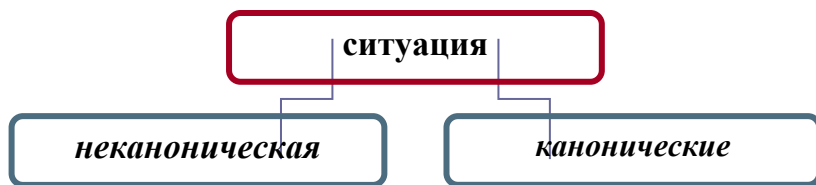


Немалое значение в речевом общении играет пространственно-временной контекст - время и место, в котором происходит речевое общение.

В зависимости от участия фактора времени различают канонические и неканонические речевые ситуации.

**Каноническими** считаются ситуации, когда время произнесения (время говорящего) синхронно времени его восприятия (времени слушающего), т. е. определен момент речи, когда говорящие находятся в одном и том же месте и каждый видит то же, что и другой (в идеале они располагают общим полем зрения); когда адресат - конкретное лицо и т. д. Нап. дипломатические переговоры, приемы, встречи и тд.

**Неканонические ситуации** характеризуются следующими моментами: время говорящего, т. е. время произнесения высказывания, может не совпадать со временем адресата, т. е. временем восприятия (ситуация письма и прослушивание записи); Для речевой ситуации чрезвычайно важным является цель общения (зачем говорится о чем-то в данной ситуации). В целом можно сказать, что целью общения называется тот результат, который адресант и адресат хотят получить вследствие своего общения. (Например; вступления на различных форумах, саммитах, встечах потом передаются по каналам связи и становится достоянием дюдей)



В речевом общении обычно различают два вида целей: прямые, ближайшие, непосредственно выражаемые говорящим и косвенные, более отдаленные, долговременные, нередко воспринимаемые как целевой подтекст. Тот и другой вид целей имеет много разновидностей. Основными разновидностями прямых,



ближайших целей общения в рамках ситуаций являются:

- передача;
- получение информации;
- выяснение позиций;
- поддержание ранее существующих связей
- обсуждение проблемы, поиск истины;
- развитие темы;
- разъяснение;
- критика и т.д.

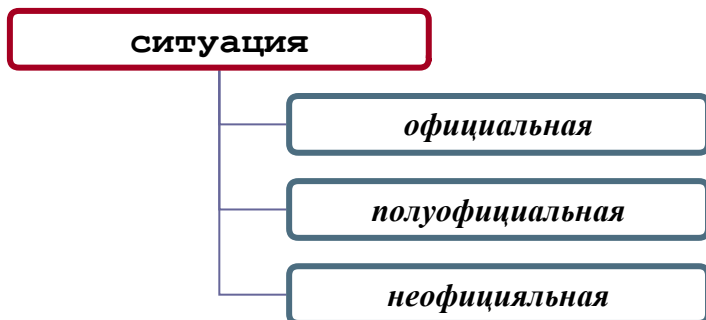
Выбор этикетных форм, речевое поведение человека находятся в тесной зависимости от ситуации и должно меняться в соответствии с изменением этой ситуации. Каковы же факторы, определяющие коммуникативную ситуацию, которые должны учитываться субъектами общения для соблюдения этикетных правил? К этим факторам относятся ситуации и др.

#### 4. Типы ситуаций:

Обычно выделяют несколько разновидностей ситуаций.:

- официальная ситуация,*
- неофициальная ситуация,*
- полуофициальная ситуация*

Такая обобщенная классификация считается лишь условным. Так как любая ситуация совмещает и элементы других ситуаций, образуя единый коммуникативный (вербального и невербального) комплекс поведения



В официальной ситуации (начальник - подчиненный, служащий- клиент, преподаватель- студент и т. д.) действуют самые строгие правила речевого этикета. Эта сфера общения наиболее четко регламентирована этикетом. Поэтому в ней наиболее заметны нарушения речевого этикета и именно в этой сфере нарушения могут иметь наиболее серьезные последствия для субъектов общения.

В неофициальной ситуации (знакомые, друзья, родственники и т. д.) нормы речевого этикета наиболее свободны. Часто речевое общение в данной ситуации вообще не регламентировано. Близкие люди, друзья, родственники, влюбленные в отсутствие посторонних могут говорить друг другу все и в любой тональности. Их речевое общение определяется нормами нравственности, входящими в сферу этики, но не этикетными нормами. Но если в неофициальной ситуации присутствует посторонний, то на всю ситуацию сразу же распространяются действующие правила речевого этикет.

В полуофициальной ситуации (общение коллег, общение в семье) нормы этикета носят нестрогий, размытый характер, и здесь главную роль начинают играть те правила речевого поведения, которые выработала в процессе социального взаимодействия данная конкретная малая социальная группа: коллектив сотрудников лаборатории, кафедры, семьи и т. д. Счетом вышеизложенных речь бывает формальной и неформальной, то есть эквивалентной ситуации.

### **Проверьте себя:**

1. Дайте характеристику ситуации
2. Какие бывают ситуации по степени официальности?
3. Как характеризуются канонические ситуации?

- 4.Перечислите основные компоненты ситуаций.
- 5.Что такое ситуационное поле:

### **Список литературы:**

- 1.Ножин Е.А. Мастерство устного выступления. – М.: Просвещение, 1991
- 2.Сопер П.С. Основы искусства речи.– М.: Прогресс, 2000.
- 3.ИвинА.А.Искусство правильно мыслить-М.:Дрофа,2002.
- 4.Бадмаев Б.Ц. Выступление,беседа - всегда общние. М.:Просвещение, 1993.
- 5.Львова С. И. Язык в речевом общении. М:Дрофа, 2001.

## Социальные статусы и социальные роли

### **Лекция 8.**

- 1.Понятие статуса
- 2.Разновидности статусов
- 3.Роль и общение
- 4.Основные характеристики социальных ролей

#### **1.Понятие статуса**

Человек ежедневно взаимодействует с разными людьми и социальными группами. Редко бывает, когда он полностью взаимодействует только с членами одной группы,(одной специальности), так как человек как социальный субъект является носителем многочисленных ролей. Речевая ситуация диктует правила речевого общения и определяет формы его выражения. Эти формы неразрывно связаны статусом и ролями в различных в условиях общения.

Потребность в целенаправленной деятельности в рамках ситуации подчинена характеру взаимоотношений. Человек дома- *отец,мать, сын, дочь,*

*дедушка, бабушка: на работе-начальник, подчиненный; в магазине –покупатель, на стадионе- болельщик, в метро- пассажир, в театре-эритель, на улице-пешеход, за рулем-водитель и т.д.*

Для анализа степени включения индивида в различные группы, а также положений, которые он занимает в каждой из них, используются понятия ***социального статуса и социальной роли***. Статус (от лат. ***status*** — *положение, состояние*) — положение гражданина.

Социальный статус дипломатических лиц многократно отличается тем, что как представители государства за рубежом им приходится взаимодействовать с властями государства пребывания, а также с членами дипломатического корпуса, с представителями международных организаций, членами политической партий, журналистами и др.

## **2.Разновидности статусов**

Существует широкий диапазон статусов: *предписанные, достигаемые, смешанные, личные, профессиональные, экономические, политические, демографические, религиозные и кровно-родственные*, которые относятся к разновидности основных статусов.

Кроме них существует огромное множество эпизодических, неосновных статусов. Таковы статусы *пешехода, прохожего, пациента, свидетеля, участника демонстрации, забастовки или толпы, читателя, слушателя, телезрителя и т. д.* Как правило, это временные состояния. Права и обязанности носителей таких статусов часто никак не регистрируются. Они вообще трудно определимы, скажем, у прохожего. Но они есть, хотя влияют не на главные, а на второстепенные черты поведения, мышления и чувствования. Так, статус

профессора определяет очень многое в жизни данного человека. А его временный статус прохожего или пациента? Конечно же нет.

Итак, человек имеет основные (определяющие его жизнедеятельность) и неосновные (влияющие на детали поведения) статусы. Первые существенно отличаются от вторых.

За каждым статусом - постоянным или временным, основным или неосновным - стоит особая социальная группа либо социальная категория. Студенты, инженеры, преподаватели, юристы (основные статусы) образуют реальные группы. Например, пациенты, пешеходы (неосновные статусы) образуют номинальные группы или статистические категории. Как правило, носители неосновных статусов никак не согласуют поведение друг с другом и не взаимодействуют.

Люди обладают множеством статусов и принадлежат ко множеству социальных групп, престиж которых в обществе неодинаков (мужчины обладают большим социальным «весом», чем женщины; принадлежность к титульному этносу в государстве не одно и то же и т. д.)

Со временем в общественном мнении вырабатывается, передается, поддерживается, но, как правило, ни в каких документах не регистрируется иерархия статусов и социальных групп, где одних ценят и уважают больше других.

Место в такой незримой иерархии называется рангом, который бывает высоким, средним или низким. Иерархия может существовать между группами в рамках одного общества (интергрупповая) и между индивидами в рамках одной группы (интрагрупповая). И место человека в них выражают также термином «ранг». В дипломатической сфере деятельности также статусы устанавливаются рангами, которое формирует иерархию внутри коллектива дипломатического

представительства. Несомненно самым высоким при этом считается ранг Чрезвычайного и Полномоченного посла.(Алтер его)

Хотя статусы вступают в социальные отношения не прямо, а только косвенно (через их носителей), они главным образом определяют содержание и характер социальных отношений.

Человек смотрит на мир и относится к другим людям в соответствии со своим статусом. Политические, религиозные, демографические, экономические, профессиональные статусы человека определяют интенсивность, продолжительность, направленность и содержание социальных отношений людей.

### **3.Роль и общение**

Роль (франц. *role*) — образ, воплощенный актером. Социальная роль-это поведение, ожидаемое от того, кто имеет определенный социальный статус.



*Социальные роли — это совокупность требований, предъявляемых индивиду обществом, а также действий, которые должен выполнить человек, занимающий данный статус в социальной системе. У человека может быть множество ролей.*

Статус детей обычно подчинен взрослым, и от детей ожидается почтительность по отношению к последним. Статус студента отличен от статуса преподавателя; Статус женщин отличается от статуса мужчин, и потому от них ожидают иного поведения, чем от мужчин. Если же женщина занимает высокую должность, при этом ее статус определяет иные роли .



*Каждый индивид может иметь большое число статусов, и окружающие вправе ожидать от него исполнения ролей в соответствии с данными статусами. В этом смысле статус и роль - это две стороны одного феномена:*

***Если статус является совокупностью прав, привилегий и обязанностей, то, роль-действием в рамках этой совокупности прав и обязанностей.***

Нормы культуры усваиваются в основном через обучение ролям. Например, человек, осваивающий роль дипломата, государственного служащего, военного, приобщается к обычаям, нравственным нормам и законам, характерным для статуса данной роли. Только немногие нормы принимаются всеми членами общества, принятие большинства норм зависит от статуса той или иной личности. То, что приемлемо для одного статуса, оказывается неприемлемым для другого. Очень важным считается обучение ролевому поведению, в результате чего индивид действительно становится частью общества. Однако существующие национальные и культуральные различия от нас требуют соблюдения множеств неписанных правил коммуникативного поведения.

Существует множество определений социальной роли. В основном в каждом определении поведение личности считается основным фактором

- 1.поведение личности в соответствии с ее общественным статусом;
- 2.обобщенный способ выполнения определенной социальной функции, когда от человека ожидаются определенные действия;
- 3.устойчивый стереотип поведения в определенных социальных ситуациях;
- 4.социальная функция личности, соответствующая принятым представлениям людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений;
- 5.открытое, наблюдаемое поведение индивида, занимающего определенное положение;
- 6.набор норм, определяющих, как должен вести себя человек данного социального положения.

Таким образом, социальная роль трактуется как ожидание, вид деятельности, поведение, представление, стереотип, социальная функция и даже набор норм. Мы рассматриваем социальную роль как функцию социального статуса личности, реализуемую на уровне общественного сознания в ожиданиях, нормах и санкциях в социальном опыте конкретного человека.

Виды социальных ролей определяются разнообразием социальных групп, видов деятельности и отношений, в которые включена личность. В зависимости от общественных отношений выделяют социальные и межличностные социальные роли.



*Социальные роли связаны с социальным статусом, профессией или видом деятельности (учитель, посол, депутат, юрист, студент, продавец). Это стандартизированные безличные роли, строящиеся на основе прав и обязанностей, независимо от того, кто эти роли исполняет. Выделяют социально-демографические роли: муж, жена, дочь, сын, внук...*

Мужчина и женщина -это тоже социальные роли, биологически предопределенные и предполагающие специфические способы поведения, закрепленные ответственными нормами, обычаями.

В жизни, в межличностных отношениях, каждый человек выступает в какой-то доминирующей социальной роли, привычном для окружающих.

#### **4.Основные характеристики социальных ролей**

Предлагается следующие четыре характеристики любой роли.

**По масштабу.** Часть ролей может быть строго ограничена, в то время как другая — размыта.



**По способу получения.** Роли делятся на предписанные и завоеванные (еще их называют достигаемыми).

**По степени формализации.** Деятельность может протекать как в строго установленных рамках, так и произвольно.

**По видам мотивации.** В качестве мотивации могут выступать личная прибыль, общественное благо и т. д.

Масштаб роли зависит от диапазона межличностных отношений. Чем больше диапазон, тем больше масштаб. Так, например, социальные роли супругов имеют очень большой масштаб. Участники данного социального взаимодействия интересуются самыми разными сторонами жизни друг друга, их отношения практически не ограничены.

В других случаях, когда отношения строго определяются социальными ролями (например, отношения продавца и покупателя), взаимодействие может осуществляться только по конкретному поводу (в данном случае — покупки). Здесь масштаб роли сводится к узкому кругу специфических вопросов и является небольшим.

Способ получения роли зависит от того, насколько неизбежной является данная роль для человека. Так, роли молодого человека, старика, мужчины, женщины автоматически определяются возрастом и полом человека и не требуют особых усилий для их приобретения. Здесь может быть только проблема соответствия своей роли, которая уже существует как данность. Другие роли достигаются или даже завоевываются в процессе жизни человека и в результате целенаправленных специальных усилий. Например, роль студента, научного сотрудника, профессора и т. д. Это практически все роли, связанные с профессией и любыми достижениями человека.

Формализация как описательная характеристика социальной роли определяется спецификой межличностных отношений носителя данной роли. Одни роли предполагают установление только формальных отношений между людьми с жесткой регламентацией правил поведения; другие, напротив, - только неформальных; третьи могут сочетать в себе как формальные, так и неформальные отношения. Формальные отношения часто сопровождаются неформальными, в которых проявляется эмоциональность, ведь человек, воспринимая и оценивая другого, проявляет к нему симпатию либо антипатию. Это происходит, когда люди взаимодействуют некоторое время и отношения становятся относительно устойчивыми.

Мотивация зависит от потребностей и мотивов человека. Разные роли обусловлены различными мотивами. Родители, заботясь о благе своего ребенка, руководствуются прежде всего чувством любви и заботы; руководитель трудится во имя дела и т. д.

Влияние социальной роли на развитие личности достаточно велико. Развитию личности способствует ее взаимодействие с лицами, играющими целый ряд ролей, а также ее участие в максимально возможном ролевом репертуаре. Чем больше социальных ролей способен воспроизвести индивид, тем более приспособленным к жизни он является. Таким образом, процесс развития личности часто выступает как динамика освоения социальных ролей.



*В дипломатической сфере деятельности, когда субъекты ведут переговоры При этом функцию ответственности несет не сам человек, а его роль, которая задает новые шаблоны поведения. Человек вынужден поступать иначе, исходя из новой роли.*

## **Проверьте себя**

- 1.Какие разновидности имеют статусы?
- 2.С чем связаны социальные роли?
- 3.Как характеризуются роли?
- 4.Какая связь между поведением личности и его статусом?
- 5.Чем отличаются статусы?

## **Литература:**

- 1.Атватер А. Я вас слушаю. М.1987.
- 2..Баева А.О. Ораторское искусство и деловое общение. Учебное пособие. М., 2001 – 328 стр.
- 3.Введенская Л.А.,Павлова А.Г.Культура и искусство речи. Современная риторика. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1995.
- 4.Дональдсон М. Умение вести переговоры. М., 2004
- 5.Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003.
- 6.Формановская Н.И. Речевой этикет т культура общения. – М.: Издательство НОРМА, 1999.
- 7.Рекомендуется материалы сайта <http://www.elitarium.ru/>

*«Правду могут высказать двое - один говорит, другой слушает».*

## Слушание

### Лекция 9.

1. Разница между слышать и слушать
2. Слушание активный процесс
3. Формы слушания
4. Виды слушания
5. Стили слушания
6. Трудные слушатели

#### **1. Разница между «слышать» и «слушать»**

Умение слушать - один из главных показателей культуры человека. Этот процесс, как один из основных принципов ведения бесед и переговоров особо важное значение приобретает в объектно-субъектных отношениях и характеризуется исключительно вниманием к говорящему человеку. Слушать - значит платить вниманием в обмен на информацию и понимание — дело сложное, требующее напряжения. Слушание как активное действие также вызвана потребностью человека в получении нужной и необходимой информации в различных целях. Принято считать, что главная роль в процессе общения отводится говорящему человеку, но это далеко не всегда справедливо. Существует разница между *слышать и слушать*. Специалисты подсчитали, что как минимум 10 процентов людей не умеют слушать. «Слушать» означает «делать сознательное усилие услышать звук» или «обратить на него внимание». Уже из этого ясно, что слушать - больше, чем слышать. По существу «слышать» - значит физически воспринимать звук. Тогда как «слушать» - значит воспринимать звуки

определенного значения. Человек слышит в результате автоматической реакции органов чувств и нервной системы. Слушание же - волевой акт, включающий также и высшие умственные процессы. Чтобы слушать, необходимо желание. Иначе вы услышите вместо того, что вам говорят, только то, что вам нужно или хочется услышать, как это и случается довольно часто.

Мы слышим многое, но прислушиваемся лишь к незначительной части того, что слышим. Наши уши подвергаются такой бомбардировке звуками, что мы отключаем сознательное внимание от всего, кроме тех звуков, которые нас интересуют в данный момент. Мы настолько привыкаем к ординарным звукам окружающей среды, что не обращаем на них никакого внимания, но это касается не всех. Например, коренные горожане не замечают шум проходящих автомашин и поездов, хотя у недавно поселившихся в городе он вызывает беспокойство. Сельские жители не заметят сверчка, тогда как горожанина его пение очаровывает. В обоих случаях люди не замечают звуки, обычные для их окружения, и могут обратить на них внимание, если они изменяются, прекращаются или на них специально обращается внимание.

Какое влияние оказывает на процесс слушания шум, т. е. громкие, неприятные и неупорядоченные звуки? Шум вызывает стресс, который сказывается на деятельности. В шумной обстановке мы думаем и принимаем решения намного медленнее, делаем больше ошибок. В шумной среде взаимопонимание становится проблематичной оттого, ПЕРЕДАЧА ИНФОРМАЦИИ в обычном режиме не удается. Суть в том, что слушать внимательно в условиях шума трудно. Как ни странно, но люди быстро привыкают к шуму.

## **2. Слушание – активный процесс**

Слушание становится возможным вследствие различия скорости устной речи и умственной

деятельности слушающего. Обычно люди говорят со скоростью 125 слов в минуту, хотя мы можем воспринимать речь, произносимую со скоростью в три-четыре раза выше обычной, т. е. до 400 слов в минуту. Различие между скоростью речи и умственной деятельностью может стать причиной невнимания, особенно в случаях, когда говорят медленно или неинтересно. Мы можем быстро поймать себя на невнимании, поскольку слушание - активный процесс, но процесс внутренний. Как таковое слушание предполагает желание услышать, внимание к собеседнику. Слушание - тяжелый труд, вот почему мы и не можем слушать долго.



*Всего в течение 15-20 минут времени человек является активным слушателем. Подсчитано, что в течение дня современный человек слушает почти 5 часов. Но умение слушать - это ценнейший дар. 25 процентов информации получается через слуховое восприятие. Слушание - активный процесс и в том смысле, что мы делим с говорящим ответственность за общение. Некий философ как-то сказал: «Правду могут высказать двое - один говорит, другой слушает».*

Слушание - активный процесс и в том смысле, что оно требует определенных навыков. По существу, умение слушать требует гибкости при выборе стиля с учетом особенностей собеседника и обстановки, в которой происходит общение. Умение слушать — важнейшее условие и залог продуктивного общения. Иногда слушание понимают как пассивное поведение в разговоре. В таком случае в диалоге, пока один из партнеров говорит, другой лишь в лучшем случае молча ожидает перерыва в его речи и, как только тот замолкает, начинает говорить о своих проблемах, а в худшем случае перебивает партнера.

### **3.Формы слушания**

**Активное слушание.** Активное слушание помогает поддерживать беседу. Это отличный прием для того, чтобы окружающие захотели поговорить с вами. Активное слушание также может помочь вам решить давние проблемы, почти ничего не говоря. Если вы застенчивы и не любите много говорить, скорее всего, вы пытаетесь одновременно вести две беседы: одну с собеседником, а вторую сами с собой. Чем больше вы прислушиваетесь к себе и собственным тревогам, тем меньше внимания вы можете уделить собеседнику. Активное слушание не всегда работает, когда



также в конфликтных ситуациях, когда собеседник ведет себя агрессивно или демонстрирует свое превосходство. Это очень хорошее средство успокоиться и настроиться самому (и настроить собеседника) на волну сотрудничества.

Приемы активного слушания работают только тогда, когда вы учитываете ситуацию, содержание разговора и эмоциональное состояние собеседника. Бывает, однако, что приходится слушать человека, находящегося в состоянии эмоционального аффекта или сильного эмоционального возбуждения, и в этом случае приемы активного слушания не работают. Ваш собеседник и не является в прямом смысле собеседником, он сейчас всего лишь человек, который не контролирует свои эмоции, не способен улавливать содержание разговора. Ему надо только одного - успокоиться, прийти в состояние нормального самоконтроля, только после этого с ним можно общаться «на равных».

**Пассивное слушание.** Пассивное слушание характеризуется невмешательством в разговор. Пассивное

слушание как предупредительная антиконфликтная мера особенно эффективно, когда собеседник начинает активно проявлять свои чувства и стремится высказать свою точку зрения, поскольку до этого он не имел такой возможности.

Тут важно просто слушать человека, давать ему понять, что он не один, что вы его слушаете, понимаете и готовы поддержать. Глухое молчание у любого человека также вызывает раздражение, Потому что говорящий всегда нуждается в поддержке, в своевременной реакции партнера к предмету речь. Реакции не всегда подразумевает вербальную речь. При пассивном слушании эти функции в основном выполняются невербальными средствами.(мимика, движения головы и частей тела и т.д.) Лучше не задавать ему уточняющих вопросов, потому что вопрос: только вызовет взрыв негодования у партнера. Иногда в таких случаях полезно «пристроиться» к партнеру, повторять его слова, эмоции, движения, т. е. вести себя как он, быть как бы им, разделять его чувства.. позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник,отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его.

*Эмпатическое слушание.* При эмпатическом слушании нецелесообразными считаются советы, оценка мыслей говорящего или же их критика. При эмпатии слушающий на время забывая свои собственные проблемы должен идентифицировать себя с собеседником, стараться «увидеть его чувства эмоции».

В тех случаях, когда партнер сильно возбужден, когда беседа складывается таким образом, что говорит, «не закрывая рта», а ваша беседа носит уже достаточно доверительный характер, вовсе не обязательно отвечать развернутыми фразами, достаточно просто поддерживать партнера.

#### **4.Виды слушания**



**Нерефлексивное слушание** представляет собой первый этап овладения техникой слушания, т.е. внимательное молчание без вмешательства в речь собеседника или с минимальным вмешательством. При нерефлексивном слушании контакт с собеседником поддерживается невербально и простейшими фразами, например: «Да», «понимаю», «разве», «почему» и т.д.

Нерефлексивное слушание очень часто единственное, что необходимо собеседнику, поскольку каждый хочет быть прежде всего услышанным. Нерефлексивное слушание применяется, в основном, для не дискуссионных разговоров, либо при угрозе возникновения конфликтной ситуации.

**Рефлексивное слушание (рефлексия)** — вид слушания, который предполагает, помимо вслушивания в смысл произносимого, расшифровку закодированного



в речи истинного сообщения и отражение мнения собеседника — «сверку» того, что вы поняли из его речи с тем, что он хотел вам сообщить в действительности.

Рефлексивное слушание предполагает использование следующих приемов поддержки собеседника:

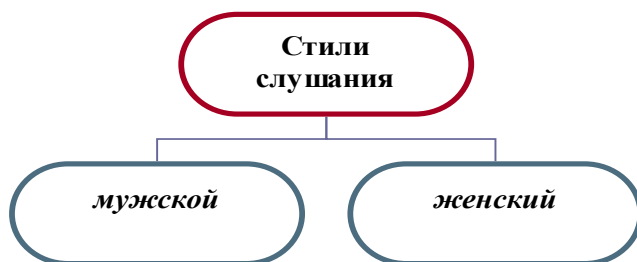
**Выяснение, уточнение, парфраз,** (то есть повторение слов собеседника своими словами, чтобы удостовериться, что вы его правильно поняли)

Все эти техники позволяют нам услышать нашего собеседника и показать ему это.

*Эстетическое слушание* чаще всего характеризуется как вид одиночного слушания. Когда человек слушает музыку, кино, театр наслаждается и морально обогащается. Такие же наслаждение приносят гул ветра, шум ручья, пение птиц, и др.

## 5. Стили слушания

В стиле слушания отражаются наша личность, характер, интересы и устремления, положение, пол и возраст. Многое, конечно, зависит от ситуации, например, общение на работе иное, чем в домашней обстановке. Стилль слушания определяется также служебным положением говорящего и слушающего. Обычно внимательно слушают тех, кто занимает более высокий пост, особенно в случаях, если хотят извлечь из этого для себя какую-нибудь пользу.



С другой стороны, люди, занимающие более высокий пост, не всегда внимательны. В разговоре работников разного статуса или ранга человек, занимающий более высокое положение, может скорее остановить собеседника, чем наоборот.

Стилль слушания определяется и тем, кто наш собеседник - мужчина или женщина. Анализ записей разговоров позволил установить существенные различия в поведении мужчин и женщин.

*Мужской стилль.* Мужчины склонны сосредоточиваться больше на содержании разговора, тогда как женщины больше уделяют внимания самому процессу

общения. Мужчина слушает внимательно только 10-15 секунд. Затем он начинает слушать самого себя и искать, что бы добавить к предмету беседы. Когда разговаривают двое мужчин или две женщины, то они перебивают друг друга примерно одинаково часто. Психологи считают, что слушать самого себя - привычка чисто мужская, которая закрепляется путем тренировки в уточнении существа разговора и приобретении навыков решения проблем. Поэтому мужчина прекращает слушать и сосредоточивается на том, как бы прервать разговор. В результате мужчины склонны слишком быстро давать готовые ответы. Они не выслушивают собеседника до конца и не задают вопросов, чтобы получить больше информации перед тем, как сделать выводы. Мужчины склонны замечать ошибки по существу разговора и вместо того, чтобы подождать также и хороших высказываний, хватаются скорее за ошибку.

***Женский стиль.*** Когда разговаривают мужчина и женщина, то мужчина перебивает женщину почти в 2 раза чаще. Отсюда и трудности в разговоре с мужчинами. Примерно одну треть времени разговора женщина собирается с мыслями, пытается восстановить то направление разговора, которое было в момент, когда ее перебили. Поэтому каждый мужчина должен отдать себе отчет в общении с представительницами прекрасного пола. Женщина, слушая собеседника, скорее увидит его как личность, поймет чувства говорящего. Женщины реже перебивают собеседника, а когда перебивают их самих, то возвращаются к тем вопросам, на которых их остановили.

Но это вовсе не означает, что все мужчины невосприимчивые и некорректные слушатели, как и то, что все женщины - слушатели душевные и отзывчивые. Это далеко не так. Мужчины и женщины могут занимать разное положение в обществе и играть разные роли, а поскольку у каждого свой характер, то и мужчинам, и

женщинам свойственны все указанные выше стили слушания.

## Трудные слушатели

В процессе взаимодействия самым проблематичным случаем считается достижение желаемого результата в рамках ситуации. Это, в основном, объясняется типом слушателя. Их принято называть «трудными слушателями». Однако, нельзя полностью игнорировать людей таких склонностей. Наоборот, знания по культуре речи требует применения различного рода тактических действий с целью сосредоточения внимания трудных слушателей.

Выделяются следующие типы трудных слушателей.

1. **Обманщик.** всячески старается делать вид, якобы очень внимательно слушает своего собеседника. На самом же деле он из побуждений этических требований заставляет себя быть «слушателем». Иногда вторгается в предмет разговора спонтанно, не зная даже о чем речь идет в данный момент. В научной литературе их принято называть «**симульянтами**»

2. **Зависимый-** большей части времени в процессе взаимодействия он бывает занятым от своих внутренних проблем. Глубокая зависимость от внутреннего мира превращает его в формального присутствующего, не имеющего причастности к предмету речи.

3. **Перебивающий-** создает дополнительные проблемы для говорящего, перебивая его бесконечно. Понятно, что при этом говорящий испытывает настоящий дискомфорт и оформление речи в логической последовательности требует у него дополнительных усилий.

4. **Мечтатель-** все время о чем то мечтает. Втянуть его в разговор бывает очень трудно. Складывается иногда впечатление о том, что они вовсе не слушают

своего оппонента.

**5. Логик-** данный тип считается сложным по причине того, что они действуют по принципу «сто раз измерь – один раз отрежь». Логик не торопятся в ответе. Такое поведение не может удовлетворить говорящего ни в коем случае, поскольку он нуждается в ответной реакции.

### **Проверьте себя:**

1. Какая связь между слушанием и статусами социальных субъектов?
2. Зачем мужчины перебивают женщин?
3. Всегда ли выгодно слушать?
4. Активное слушание и его отличие от других видов слушания.
5. Какие виды слушания?
6. Кто такие трудные слушатели?

### **Литература:**

1. Атватер А. Я вас слушаю. М. 1987.
2. Баева А.О. Ораторское искусство и деловое общение. Учебное пособие. М., 2001 – 328 стр.
3. Введенская Л.А., Павлова А.Г. Культура и искусство речи. Современная риторика. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1995.
4. Дональдсон М. Умение вести переговоры. М., 2004
5. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003.
6. Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. – М.: Издательство НОРМА, 1999.
7. Рекомендуем материалы сайта <http://www.elitarium.ru/>

# Диалог. Монолог.Полилог

## Лекция 10.

- 1.Диалог и его разновидности
- 2.Монологическая речь
- 3.Полилог и культура общения

### 1.Диалог и его разновидности

Диалог рассматривается как первичная, естественная форма речевой коммуникации, поэтому как форма речи он получил свое наибольшее распространение в сфере разговорной речи. Будучи первичной формой коммуникации, диалог представляет собой неподготовленный, спонтанный тип речи. Диалог (от греч. **dialogos** — *беседа, разговор двоих*) – это разговор двух или нескольких лиц, форма речи, состоящая из обмена репликами. Основной единицей диалога является диалогическое единство – смысловое (тематическое) объединение нескольких реплик, представляющее собой обмен мнениями, высказываниями, каждое последующее из которых зависит от предыдущего. Разговорная речь, пишет Л. В. Щерба, «состоит из взаимных реакций двух общающихся между собой индивидов, реакций нормально спонтанных, определяемых ситуацией или высказыванием собеседника. Диалог-это в сущности цепь реплик».

Если обратить внимание на последовательность реплик, образующих диалогическое единство, в любом случае первая часть диалога бывает **автосемантическим**, а вторая часть **синсемантическим**, то есть зависимым.

Тематика диалога может произвольно меняться в ходе его развертывания, поскольку в абсолютном большинстве случаев, реплики-реакции собеседника неизвестны или непредсказуемы. Итак, самый короткий

по объему диалог, состоит из одной реплики-стимула и реплики реакции. Такие диалоги называются **унисонными, или же информационными** диалогами. Однако, тематика диалога часто меняется и тогда он становится сюжетным диалогом. Следует отметить, что размеры диалога теоретически безграничны, поскольку его нижняя граница может быть открытой: продолжение практически любого диалога возможно за счет увеличения составляющих его диалогических единств.

Любой диалог, как речевой продукт, имеет свою *структуру*. В принципе, так же как и в любом тексте, эта структура остается стабильной: **зачин - основная часть - концовка**. Зачин может быть формула речевого этикета (*Добрый вечер.....!*) или первая реплика-вопрос (*Сколько сейчас времени?*), или реплика-суждение (*Сегодня хорошая погода*). На практике же любой диалог имеет свою концовку (реплику речевого этикета (*Пока!*), реплику-согласие (*Да, конечно!*) или реплику-ответ).

Участники диалога в каждом случае имеют свою яркую коммуникативно-речевую стратегию. С учетом ряда факторов, на характер реплик оказывает влияние и так называемый кодекс взаимоотношений коммуникантов, т. е. тип взаимодействия участников диалога (социальные статусы, роли и др.). Выделяются три основных типа взаимодействия участников диалога: **зависимость, сотрудничество и равенство**. От этих факторов зависит и степень контроля за собственной речью и соответственно соблюдение этикетных норм и правил.

Диалог **зависимости** характерен для официальных сфер человеческой деятельности в основном содержит просьбу о чем-либо.

В диалоге по типу **сотрудничества** стороны стремятся разрешить определенную проблему совместными усилиями.

*В диалоге-равенство*, оба участника диалога ведут беседу, не направленную на достижение какого-то конкретного результата

Итак, диалогическое единство обеспечивается связью различного рода реплик (формулы речевого этикета, вопрос – ответ, добавление, повествование, распространение, согласие – несогласие), в зависимости от типа диалога.

В диалогической речи наиболее ярко проявляется так называемый *универсальный принцип экономии средств словесного выражения*. Это значит, что участники диалога в конкретной ситуации используют минимум словесных, или вербальных, средств, восполняя не выражаемую словесно информацию за счет невербальных средств общения – интонации, мимики, телодвижений, жестов.



Для существования диалога, с одной стороны, необходима общая исходная информационная база его участников, а с другой – исходный минимальный разрыв в знаниях участников диалога. В противном случае участники диалога не будут сообщать друг другу новую информацию по предмету речи, а следовательно, он не будет продуктивным. Таким образом, неинформативность отрицательно сказывается на продуктивности диалогической речи. Этот фактор может возникать не только при низкой коммуникативной компетенции



участников диалога, но и при отсутствии желания у собеседников вступить в диалог или продолжить его.

Диалог, состоящий только из одних форм речевого этикета, так называемых этикетных форм, имеет формальный смысл, неинформативен, потребность в получении информации отсутствует, но он является общепринятым в определенного рода ситуациях (при встречах в общественных местах):

- *Привет!*

- *Здравствуй!*

- *Как дела?*

- *Спасибо, нормально.*

Необходимым условием существования диалогов, направленных на получение новой информации, является такой фактор, как потребность в общении, возникающая вследствие потенциального разрыва в знаниях.

## **2. Монологическая речь**

Монолог можно определить как развёрнутое высказывание одного лица. Монолог, (от **моно-** и греч. **lygos** - *слово, речь*). Вид речи, полностью или частично не связанный (в отличие от диалогической речи) с речью собеседника в содержательном и в структурном контексте. Различают два основных типа монолога. Во-первых, монологическая речь представляет собой процесс целенаправленного сообщения, сознательного обращения к слушателю и характерна для устной формы книжной речи: устная научная речь, судебная речь, устная публичная речь. Наиболее полное развитие монолог получил в художественной речи.

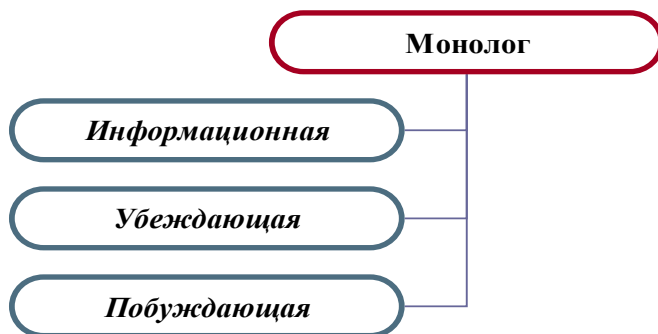
Во-вторых, монолог - это речь наедине с самим собой. Монолог не направлен непосредственному слушателю и соответственно не рассчитан на ответную реакцию собеседника.

Монолог может быть как неподготовленным, так и заранее продуманным.

По цели высказывания монологическую речь делят на три основные типа: *информационная*, *убеждающая* и *побуждающая*. **Информационная** речь служит для передачи знаний. В этом случае говорящий должен учитывать интеллектуальные способности восприятия информации и познавательные возможности слушателей. Разновидности информационной речи - лекции, отчёты, сообщения, доклады.

**Убеждающая** речь обращена к эмоциям слушателей, в этом случае говорящий должен учитывать его восприимчивость. Разновидности убеждающей речи: поздравительная, торжественная, напутственная.

**Побуждающая** речь направлена на то, чтобы побудить слушателей к различного рода действиям. Здесь выделяют политическую речь, речь-призыв к действиям, речь-протест.



Монологическую речь различают по степени подготовленности и официальности. Ораторская речь всегда представляет собой заранее подготовленный монолог, произносимый в официальной обстановке. Однако в определённой степени монолог - это искусственная форма речи, всегда стремящаяся к диалогу. В связи с этим любой монолог может иметь средства его диалогизации. Монологическая речь включает в себя всё многообразие функций, которые вообще выполняет речь, осуществляя, однако, каждую из них в особой форме. Самое специфическое и характерное для монологической речи заключается в том, что ею человек, не общаясь реально с другими людьми, создает себе социальный резонанс.

Монологическая речь, располагающая в качестве громкой речи всеми экспрессивными средствами, является средством выражения и эмоциональной разрядки. При монологической речи говорящий воздействует на самого себя всей той гаммой лирических и риторических средств, которыми располагает эта речь. Монологическая речь - это речь, в которой слушающий всегда солидарен с говорящим. Это речь с собеседником, который всегда слушает и всегда соглашается. В монологической речи говорящий, с одной стороны, выражает свою эмоциональность, а с другой - воздействует на свои эмоции средствами, заимствованными из процесса общения.

### **3. Полилог и культура общения**

**Полилог** (от греческого **poly** «много» и **logos** «слово») – это речь, состоящая из реплик нескольких (многих) говорящих. Известные формы устного речевого общения: монолог, диалог, полилог имеют тенденцию тяготеть к конкретным жанрам делового общения, например, презентация - к монологической форме, деловая

беседа - в основном к диалогической, а совещания, главным образом, - к полилогической форме речи.

Поскольку термин "полилог" является менее употребительным, чем "диалог", следует особо указать на то, что в деловом общении увеличение числа коммуникантов до трех и более значительно изменяет структуру, ход и характер коммуникативного акта.

Полилогическая речь (полилог), или групповая речь, представляет собой весьма своеобразную форму осуществления речевой деятельности, объединяющую в себе компоненты диалогической и монологической речи. Полилог («многоголосие») реализует коллективную форму массовой коммуникации; он активно используется при проведении различных общественных и культурно-массовых мероприятий. Ярким примером полилога являются различного рода «телешоу», которые буквально заполнили в последнее время телеэкран во всех странах мира. По форме полилог представляет собой развернутый и усложненный диалог, речевое общение, участниками которого являются не двое-трое, а сразу много людей.

По коммуникативной направленности полилог в большей степени соответствует монологу, но



принципиально отличается от последнего тем, что задачи

речевой коммуникации здесь «решаются коллективно». Структура полилога включает как диалоги двух или сразу нескольких собеседников, так и отдельные монологические высказывания некоторых участников полилога. Отличительной особенностью полилогического (группового) общения является наличие «ведущего», функцией которого является организация совместной речевой деятельности целого коллектива людей. Он «выбирает» предмет речи (тему для обсуждения), составляет (или участвует в составлении) «сценария» **полилогического** общения, устанавливает основные правила его проведения, направляет и организует общее и речевое поведение участников полилога, осуществляет контроль за соблюдением установленного «регламента», а главное он выполняет основную «связующую» социальную функцию, объединяя, «цементируя» речевые (подчас «разнополярные») действия разных людей в единый процесс речевой коммуникации. Таким образом, полилог является производной от диалога специфической формой реализации речевой деятельности, вобравшей в себя «свойства» как диалогической, так и монологической речи.

В теории речевой деятельности полилог не был еще предметом специального исследования. Вместе с тем считаем необходимым обратить внимание на тот факт, что формирование речевых и неречевых («поведенческие реакции» и др.) навыков, обеспечивающих возможность участия в полилоге (в связи с активным распространением в общественной деятельности людей данного варианта речевой коммуникации), также является одной из важных задач.

### **Проверьте себя:**

1. Какие выделяются виды диалога?
2. Из каких элементов состоит диалог?
3. Как называется самый короткий диалог?

- 4.Какая разница между монологом и диалогом?
- 5.Охарактеризуйте пилилог как форму взаимодействия.

### **Литература:**

- 1.Атватер А. Я вас слушаю. М.1987.
- 2.Баева А.О. Ораторское искусство и деловое общение. Учебное пособие. М., 2001 – 328 стр.
- 3.Введенская Л.А.,Павлова А.Г.Культура и искусство речи . Современная риторика. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1995.
- 4.Дональдсон М. Умение вести переговоры. М., 2004
- 5.Лабунская В.А. Невербальное поведение. – Ростов-на-Дону, 1986.
- 6.Пиз А. Язык телодвижений. – Нижний Новгород: Ай Кью, 1992.
- 6.Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003.
- 7.Формановская Н.И. Речевой этикет т культура общения. – М.: Издательство НОРМА, 1999.

# Полемика. Трансакт

## Лекция 11.

1. Природа полемики
2. Разница между дискуссией, спором и племикой.
3. Вопросы.
4. Виды вопросов

Полемика – вид языкового общения с участием нескольких партнеров. Получается, что переговоры как основной метод дипломатии, также является полемикой. В этом смысле полемика ничем не отличается от диалога. Согласимся, что диалог самый удобный процесс взаимодействия между двумя субъектами. В этом плане он имеет свои преимущества.



Однако в социальной и профессиональной среде нередко встречаются такие формы общения - как беседы, диспуты, дебаты, совещания, дискуссии, обсуждения и т. д. По своему характеру данные процессы не всегда протекают мирно. Как только стороны начинают оспаривать свою правоту, рассуждать и доказывать, убедить и переубедить, обмениваться

словесными выпадами, диалог автоматически превращается в полемику. В полемике элементы состязательности, противостояния, соперничества, проявляющейся в виде реплик с критикой и опровержениями высказываний соперника, неустранимы. Полемики возникают по многим причинам, имеющим отношение непосредственно к обсуждаемой теме:

- 1. внутренняя потребность субъектов в уточнении содержания информации*
- 2. желание продемонстрировать уровень своих знаний*
- 3. навязать свою точку зрения другим участникам.*
- 4. несагласие с фактами и аргументами*
- 5. Ущемление достоинства оппонента.*

Главной целью полемики - это достижение истины. В народе не случайно говорят, «Истина рождается в спорах». Получается, что полемика -это норма жизни. Только остается точное осознание реальной проблемы, потребности, а затем полемизировать в целях изыскания средств и путей для ее преодоления. В этом и диалектика полемики.

Выделяются следующие типы полемик.

- 1.Познавательная* (логическая)
- 2.Деловая* (сюда входят дипломатическая, коммерческая, процессуальная и д.)
- 3.Игровая* (Такая полемика ведется на базе личностных мотивов.)

В обычных ситуациях полемику называют **СПОРОМ** или же **ДИСКУССИЕЙ**. Спор – это процесс языкового общения без целостной и единой темы. Такая форма полемики называется **ЛОГОМАХИЕЙ**. (пустословие, болтовня, свара). Однако, в отличие от спора дискуссия-это тематическая и корректная форма взаимодействия сторон с соблюдением норм и требований культуры речи, соблюдением регламента.



Полемика не имеет свою точную теорию. Здесь следует ограничиваться знаниями по культуре речи, слушанию, полезными советами и практическими умениями ведения полемики.



Естественно, уважение собеседнику, терпимость к его мнению, принцип демократизма, объективность, выдержка и хладнокровие субъектов полемики, отбор и использования слов и выражений могут служить гарантом тому, что не будет применена физическая сила для выяснения отношений в конечном итоге. Как это случилось неоднократно на уровне парламентариев России, Грузии, Украины и многих других стран. Итак:

*Полемика вид общения, происходящего в форме интеллектуального поединка, когда каждый из участников обосновывает и аргументирует собственные положения, наряду с критикой и опровержениями утверждений соперника.*

## Трансакт

*Трансакт - это любое словесное или бессловесное общение как минимум двух людей.*

Данный процесс идентичен диалогу. Так же как и диалог он может сопровождаться словами, взглядами, пожатием рук и т.д. Если человек правильно понимает трансакты межличностного общения, то он очень быстро

осознает, почему коммуникации между двумя людьми бывают конструктивными и почему в иных случаях возникают помехи. Но, в отличие от диалога, здесь главное внимание концентрируется над состоянием субъекта в момент общения. Многие аспекты поведения субъектов в процессе общения объясняет концепция «Я - состояние» швейцарского психолога Э.Берна, разработана в 60-х годах прошлого века.

«Я - состояние» - это система чувств, набор согласованных поведенческих схем. Оно обусловлено общим психологическим настроем людей и сознательным выбором модели поведения преследующего определенную цель. Берна утверждает, что постоянно пребывает в одной из трех психологических состояниях: **«родителя»**, **«взрослого»**, **«ребенка»**, с разной степенью готовности перейти в другое состояние.

Каждая из этих состояний имеет свою специфику:

1) состояние «я - родитель» внешне выражается в ироничной манере держаться в поучениях, попытках все запретить и наказать, в поиске виноватых, претензиях на правоту, озабоченность всем и вся, стремлением поддержать, помочь, утешить, покровительствовать. «Родитель» может проявляться прямо (делай как я сказал) или косвенно- применительно к ситуации;

2) состояние «я - взрослый» характеризуется активностью, трезвым подходом к делу, учету реального положения вещей, использование опыта. Ему свойственны деловитость, поиск альтернативы, бесстрашность;

3) В состоянии «я - ребенок» люди чувствуют себя, так как в детстве - непредсказуемо, игриво, капризно, своенравно и т.п.

У незрелых людей поведение контролирует «ребенок», у зрелых «взрослый». Взаимодействие между людьми («трансакт» по Бернау) в какой бы форме оно не

проходило, всегда обусловлено теми состояниями в которых они находятся.

Существует три варианта транзактов, три стиля взаимодействия, которые в течении короткого времени каждый человек может использовать попеременно:

1) **параллельный транзакт**, когда участники общения находятся в одинаковом «Я состоянии», он может продолжаться бесконечно, потому что люди прекрасно понимают друг друга, сообразно отвечают и ведут себя;

2) **перекрестный транзакт**, предполагает, что собеседники находятся в разных «Я состояниях» и играют различные роли. В результате пытаюсь убедить в своей правоте, они не понимают друг друга (или создают видимость этого), что и приводит к нарушению коммуникации;

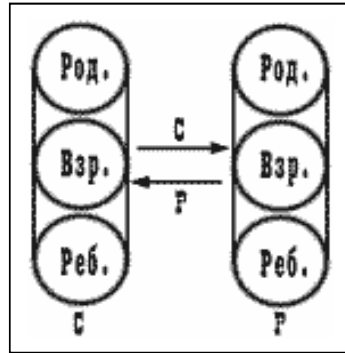
3) **скрытый транзакт**, встречаются на каждом шагу и проявляющийся как недоговоренность, иносказание, критика с подтекстом «или двойным дном».

Внешне он кажется обычным (параллельным или перекрестным) и закамуфлированным под ничего не значащий или означающий иной разговор совершенно. Добившись в нем инерции инициатор редко меняет «Я состояние» ошеломляет соперника, сбивает его с толку, что облегчает навязывание своего требования. Такие действия называют «игрой», которая начинается с уловки (психологической приманки) и задевает уязвимое место другого человека так, что он должен остро это почувствовать. Реагировать в такой ситуации рекомендуется не из того состояние, которое навязывает партнер («я - ребенок»), а из состояния «я - взрослый». Здесь необходимо игнорировать скрытый уровень общения или специально обратиться к скрываемой части «к нашим баранам» при уклонении другой стороны от прямых ответов.

## Параллельные трансакты

Параллельные трансакты называют также простыми, тождественными или дополнительными. Признаком параллельного трансакта является то, что реакция человека напрямую зависит от того

эго-состояния, которое затронул его собеседник. Такой трансакт может осуществляться между двумя любыми парами эго-состояний, в которых находятся передающий и принимающий. Параллельные трансакты могут продолжаться бесконечно и



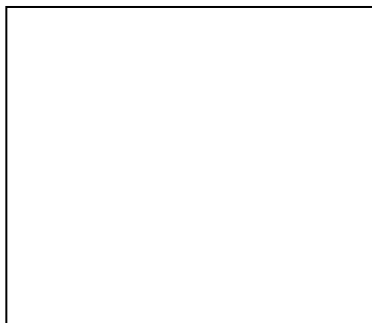
нить беседы при этом не теряется. Однако это не означает, что коммуникация в данном случае конструктивна.

## Перекрестные трансакты

Перекрестные трансакты препятствуют течению беседы и вводят разговаривающих в заблуждение.

На вполне разумный вопрос человек получает неподходящий ответ. Часто бывает, что один из собеседников отрицательно реагирует на ваше высказывание, не поняв его. Это приводит вас в замешательство, а при определенных обстоятельствах - в ярость. В этих случаях беседа временно или полностью прерывается.

Этот феномен объясняет модель Берна: неадекватная реакция партнера исходит не из того эго-состояния, на которое было направлено раздражение (стимул), а неожиданно для собеседника - из другого эго-состояния. После перекрестной транзакции коммуникация временно разрушается. Участники такого диалога говорят мимо друг друга, так как каждый из них думает только о себе или не рассматривает другого как равного себе.



### **Скрытые трансакты**

Вам наверняка знакомы ситуации, когда кажется, что идет нормальная, разумная беседа. Но одновременно вы чувствуете, что что-то не договаривается. Выражается это в интонации, в положении тела, во взглядах и тому подобных вещах. Таким образом, говорится нечто совершенно иное, нежели то, что содержится в словах.

В таких случаях мы говорим о скрытых трансактах, т.е. о тех, которые осуществляются одновременно на двух уровнях. То, что произносится, что ясно, Берн называет **социальным уровнем**, а скрытое, подразумеваемое - **психологическими уровнем**.

Это означает, что скрытые трансакты образуются на скрытых уровнях.

На диаграммах, социальный уровень обозначается непрерывной чертой, а психологический - пунктирной. Пример скрытого трансакта.

Разобравшись в ситуации с помощью моделей Берна, можно сделать некоторые практические выводы. Не бывает хороших или плохих форм трансактов. Каждый из

них имеет свои позитивные и негативные аспекты. Речь идет о том, чтобы вы могли в критических ситуациях действовать или реагировать более гибко. Вы можете что-то делать, даже если это неудобно. Но у вас нет никаких шансов заставить другого вести себя так, как вам нравится. Если вы измените свое поведение, то изменится и реакция партнера. Следует действовать, изменив собственное поведение из другого эго-состояния. Старайтесь избегать скрытых трансактов, которые сопровождаются критикой или недовольством. Критические замечания высказывайте прямо и откровенно в подобающей форме.



***Коммуникация - это искусство быть понятым. Понимание - это процесс и результат адекватного замыслу говорящего постижение слушающим смысла его речи. Отсюда, следует, что эффективность должна определяться тем, на сколько она обеспечивает взаимопонимание в процессе общения.***

Этому способствует наличие коммуникативной компетенции определяемой как знание закономерностей процесса общения и умение общаться с людьми, вступать с ними в контакт, быстро адаптироваться к новым условиям. Иначе говоря коммуникативная компетентность - это знание закономерностей процесса общения + коммуникабельность. Помехой этому могут стать коммуникативные барьеры.

### **Проверьте себя:**

1. Зачем нужна полемика?

- 2.Какие основные разновидности полемики?
- 3.Какая разница между спором и полемикой?
- 4.Какие нормы предъявляются сторонам в рамках полемики?
- 5.Какие выделяются трансакты?
- 6.В каких положениях бывают участники трансакта?

### **Литература:**

- 1.Атватер А. Я вас слушаю. М.1987.
- 2..Баева А.О. Ораторское искусство и деловое общение. Учебное пособие. М., 2001 – 328 стр.
- 3.Введенская Л.А.,Павлова А.Г.Культура и искусство речи. Современная риторика. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1995.
- 4..Дональдсон М. Умение вести переговоры. М., 2004
- 5..Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003.
- 6.Формановская Н.И. Речевой этикет т культура общения. – М.: Издательство НОРМА, 1999.
- 7..Пиз А. Язык телодвижений. – Нижний Новгород: Ай Кью, 1992.
- 8.Рекомендуется материалы сайта <http://www.elitarium.ru/>

*Кто говорит -«переговоры», тот по крайней мере отчасти говорит -«соглашение».*  
**Жоль Камбон**

# Переговоры


## Лекция 12.

1. Переговоры как коммуникативная деятельность
- 2 Структура переговорного процесса.
3. Виды переговоров
4. Функции вопросов.

### **1. Переговоры как коммуникативная деятельность**

Человеческая речь сделала возможным понимание между людьми в различных сферах. Речь является одной из основных коммуникативных форм. Все это приводит к выводу о том, что существующая речевая коммуникация является одним из определяющих условий жизнедеятельности человека и общества.

В этом случае самым продуктивным средством речевой коммуникации являются переговоры. Словари определяют переговоры как процесс, в котором вырабатываются взаимоприемлемые позиции сторон.

 ***Переговоры — древнее и универсальное средство человеческого общения. Они позволяют находить согласие там, где интересы не совпадают, мнения или взгляды расходятся.***

В историческом плане развитие переговоров шло по трем направлениям: дипломатическому, торговому и разрешению спорных проблем. Переговоры рассматриваются как средство завершения конфликта.

Лучшей моделью переговоров являются ***«переговоры, основанные на определенных принципах».***



Удачное определение принципа-залог успеха в переговоре.

Большей частью, *переговоры* представляют собой общение с целью достижения совместного решения. Всякий раз, когда двум или более людям нужно прийти к согласию, они ведут переговоры. Когда речь идет о переговорах, как бы подразумевается дипломатия. Именно потому, что дипломатию называют искусством переговоров. (Француз де-Кальер) Пожалуй, нет другого, более удачного определения. Исследование переговорного процесса. очень актуально, поскольку всевозможные международные организации, дипломатические представительства, торговые организации, отдельные социумы пытаются придти к взаимовыгодному решению именно мирным путем – путем переговоров. Естественно что каждая сторона, принимающая участие в переговорном процессе преследует свои цели. Переговоры обычно протекают в виде беседы по вопросам, представляющим интерес для участвующих сторон, и служат налаживанию связей. Переговоры существенно различаются по своим целям, так как, они могут быть различны. *Переговорный процесс* — специфический вид совместной деятельности. Ее особенность заключается в том, что цели и интересы, а тем более позиции сторон не совпадают. Специфика состоит также в том, что на переговорах каждый оппонент тесно контактирует с другим, вынужден считаться с его действиями. Поэтому переговоры как социально-психологический процесс имеют психологические механизмы и технологию проведения, которые обеспечивают движение к некоему результату.

В переговорах наши интересы сталкиваются с интересами других. Некоторые известные авторы приравнивали переговоры к «делке с позиции силы», в которой потребности другого не учитываются. Но нас интересует преодоление разногласий в длительных

взаимозависимых отношениях. Переговоры с позиции силы разрушают доверие и добрую волю. В лучшем случае такая стратегия недальновидна, в худшем — саморазрушительна.

Чтобы достичь поставленной цели надо уметь:

- a) предоставить варианты решения проблемы (если она есть);
- b) Наладить межличностное взаимодействие;
- c) Управлять эмоциональным состоянием.

## 2. Структура переговорного процесса

Любой переговорный процесс можно представить в виде трех этапов: *этап подготовки, собственно процесс переговоров и анализ переговоров.*

**Этап подготовки (уточнение интересов и**

**позиций**  
Собственно переговоры начинаются с того

момента, когда стороны приступают к обсуждению проблемы. Для того чтобы ориентироваться в ситуации переговоров, необходимо хорошо понимать, что представляет собой процесс взаимодействия при ведении переговоров, из каких этапов он состоит. Можно говорить о трех этапах ведения переговоров: • уточнение интересов, концепций и позиций участников; • обсуждение (обоснование своих взглядов и предложений); • согласование позиций и выработка договоренностей.

**Анализ переговоров**  
В ходе **уточнения интересов и позиций** снимается информационная неопределенность по обсуждаемой проблеме. Находится «общий язык» с партнером по переговорам. Обсуждая вопросы, необходимо убедиться, что под одним и тем же термином стороны понимают одинаковые, а не разные вещи. Этап уточнения проявляется в изложении сторонами позиций (внесение официальных предложений) и предоставлении разъяснений по ним. Внося предложения, стороны тем

самым определяют свои приоритеты, свое понимание возможных путей решения проблемы.

*Этап обсуждения (аргументации)* направлен на то, чтобы максимально понятно обосновать собственную позицию. Он приобретает особое значение, если стороны ориентируются на решение проблемы путем компромисса. Во время обсуждения оппоненту показывают, на что и почему сторона не может пойти. Обсуждение является логическим продолжением уточнения позиций.

Стороны путем выдвижения аргументов в ходе дискуссии, высказывания оценок в адрес предложений партнеров показывают, с чем и почему они принципиально не согласны или, напротив, что может быть предметом дальнейшего обсуждения. Если стороны стремятся решить проблему путем переговоров, то результатом этапа аргументации должно быть определение рамок возможной договоренности. *Этап согласование позиций.* Выделяют две фазы согласования: сначала согласование *общей формулы, а затем — деталей.* При выработке общей формулы соглашения, а затем и при ее детализации стороны проходят как бы все три этапа: уточнение позиций, их обсуждение и согласование. Конечно, выделенные этапы не всегда следуют строго друг за другом. Уточняя позиции, стороны могут и согласовывать вопросы или отстаивать свою точку зрения, образовав для этого специальные экспертные группы.

В конце переговоров участники могут вновь перейти к уточнению отдельных элементов своих позиций. Однако в целом логика переговоров должна сохраняться. Ее нарушение может вести к затягиванию переговоров и даже их срыву.

Заключительным периодом переговорного процесса является анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Принято считать, что если стороны подписали некий документ, значит, переговоры были не впустую. Но наличие соглашения еще не делает

переговоры успешными, а его отсутствие не всегда означает их провал. Субъективные оценки переговоров и их результатов являются важнейшим индикатором успеха переговоров. Переговоры можно считать удавшимися, если обе стороны высоко оценивают их итоги.

Другой важнейший показатель успешности переговоров — степень решения проблемы. Успешные переговоры предполагают решение проблемы, однако участники могут по-разному видеть, насколько проблема решена. Третий показатель успешности переговоров — выполнение обеими сторонами взятых на себя обязательств. Переговоры закончились, но взаимодействие сторон продолжается. Предстоит выполнение принятых решений. В этот период складывается представление о надежности недавнего оппонента, о том, насколько строго он следует договоренностям.

За столом переговоров могут встретиться люди, имеющие различный опыт ведения переговоров. Они могут иметь различный темперамент (например, Экстраверт, интроверт), образование (например, техническое и экономическое), занимать различное положение в обществе, иметь разное воспитание.

### **Советы:**

1. Перед началом переговоров необходимо иметь четкое представление о предмете переговоров, об оппоненте, с которым придется вести переговоры. В качестве информации о собеседнике подойдет любая, даже самая незначительная — от общих данных — профессия, место работы, должность, до интимных — любимый цвет, продукт. Такие, на первый взгляд, мелочи будут приятны и помогут установлению первичного доверия между собеседниками.

2. Второе — любая информация о собеседнике — например, его вкусы и пристрастия, поможет направить

беседу в нужное русло и сформулировать свое предложение таким образом, что бы вызвать симпатию и желаемую ответную реакцию и собеседника, а значит, добиться своей цели.

3. Необходимо также выработать собственную позицию, поскольку когда начнется процесс манипуляции, необходимо будет придерживаться все поступающие предложения в рамках желаемой мотивации, иначе переговоры сами по себе бессмысленны.

4. Необходимо разработать тактику ведения переговоров – а именно, проработать все возможные варианты развития переговорного процесса, в том числе конфликтный и внутриличностный и варианты выхода из них.

5. В процессе ведения переговоров необходимо помнить о деловом этикете, моральном облике и манерах в целом. Сама по себе манипуляция в использовании не может содержать каких-либо поблажек, но все следует иметь в запасе не только вариант жесткого давления с целью внушения свое правоты, но и механизм логического убеждения, личностной симпатии.

6. В процессе ведения переговоров также надо уметь не только регламентировать свои предложения, но и слушать поступающие, потому как может оказаться так, что поступающее предложение может удовлетворить обе стороны без каких-либо потерь и закончить переговоры на конструктивной ноте.

7. По завершении переговоров необходимо провести их тщательный анализ и подвести итоги. Важно отметить следующие моменты: совпала ли поставленная цель с их результатом, если да, то на какие уступки пришлось пойти, трудности возникшие в процессе переговоров, последствия и перспективы дальнейших взаимоотношений.

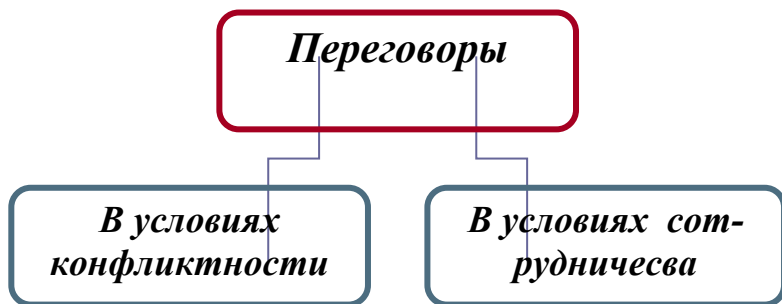


***Искусство ведения переговоров состоит в умении переговорщика показать своему собеседнику свой путь к решению его задачи, причем не без выгоды***

*для себя. Это умение создается на основе глубоких знаний в области коммуникации, образованности в рамках психологии и наличия умения пользоваться различными психологическими приемами и техниками.*

### **3. Виды переговоров**

В соответствии с этим большим разнообразием отличается и сам ход переговоров. Здесь все зависит от партнеров – в ходе переговоров можно достаточно легко и быстро прийти к обоюдной договоренности, либо не достичь компромисса вовсе. По своей сути выделяют два **вида переговоров**: ведущиеся в рамках конфликтных отношений и в условиях сотрудничества. Однако, не все так просто. Переговоры, ориентированные на сотрудничество, не исключают того, что у сторон могут появиться разногласия и на этой почве возникнет конфликт. Но возможна и противоположная ситуация, когда после урегулирования конфликта, бывшие соперники начинают сотрудничать. Таким образом, переговоры могут перетекать из конфликтных в сотрудничество и наоборот.



Переговоры необходимы для принятия совместных решений, когда у сторон есть общие интересы. Наиболее удачное завершение переговоров – это совместное решение. Однако пять государств до сих пор не могут

найти взаимоприемлимое решение по определению международно-правового статуса Каспийского моря.

В зависимости от целей, которые преследуют участники, выделяют различные функции переговоров:

- информационная (обмен мнениями по какому-либо предмету);
- коммуникативная (налаживание новых связей);
- координация действий;
- контроль (например, по вопросу деятельности согласно соглашению);
- отвлечение внимания (одна из сторон не выполняет обязательства);
- пропаганда (желание одной из сторон привлечь к себе внимание);
- проволочка (одна из сторон желает вселить надежду у другой на решение вопроса).

Решения, принятые в результате переговоров, могут иметь следующий вид:

- 1. Компромисс;**
- 2. Асимметричное решение;**
- 3.Нахождение принципиально нового решения путем сотрудничества.**

**Компромисс** подразумевает выбор общего решения, которое устраивает всех, при этом с некоторыми уступками со стороны обеих сторон.

Не всегда бывает возможно удовлетворить интересы всех сторон. В этом случае стороны могут принять **асимметричное** решение, т.е. относительный компромисс, когда уступки одной стороны значительно превышают уступки другой. Несмотря на это, такое решение тоже положительно, т.к. сторона, которая сознательно пошла на большие уступки сделала это по причине возможности еще больших потерь в случае отказа от принятого решения.

Переговоры могут пойти и по третьему пути – не принять ни одно из решений сторон, а выработать

**принципиально новое решение**, удовлетворяющее потребности всех участников переговорного процесса. Данный способ основывается на анализе истинного соотношения интересов оппонентов и позволяет им детально и тщательно рассмотреть существующую проблему за рамками изначальных позиций. Такой вид решения является наиболее эффективным и выгодно отличает переговоры от любого иного процесса. Переговорный процесс по урегулированию Нагорно Карабахского конфликта сосредоточен на третьем аспекте. Однако рабрту «Минской группы» считать эффективным нельзя по ряду причин.

Как правило, переговоры проходят через 4 фазы:

1. **Подготовительную фазу**, включающую в себя предварительные консультации и наработку альтернативных соглашений;

2. **Фазу первоначального выбора позиции**, где стороны логически излагают друг другу свои предложения. Обычно эта фаза используется для критики другой стороны, что позволяет показать свой вариант решения вопроса в наиболее выгодном свете, что приводит к сомнениям со стороны собеседника в собственных целях и к манипуляции их решениями;

3. **Поисковую фазу**, посвященную дискуссиям, которые могут проходить в форме давления, убеждения, внушения или неограниченного поиска альтернативного решения; В настоящее время наблюдается нежелательная тенденция вневременного поиска, в результате чего переговоры, утрачивают свою эффективность. (примером может служить Нагорно-Карабахский конфликт)

4. **Тупиковую или финальную фазу**, которая имеет положительную или отрицательную окраску – в зависимости от результатов переговоров.

По завершению переговоров важно отметить совпадает ли их результат с поставленной целью. Если да, то это значит, что стратегия ведения переговорного



процесса была выстроена правильно и коммуникация завершилась успешно. Однако, в реальной действительности нет идеального завершения переговоров в конфликтных ситуациях.

Все эти моменты необходимо учитывать. Но несомненен тот факт, что опыт ведения переговоров накапливается очень длительно и сегодня мирное разрешение даже конфликтных ситуаций путем переговоров – это предпочтительное решение. Азербайджанская сторона всегда выражает свою приверженность к переговорам, как мирному средству, только в рамках норм и принципов международного права.

### **Проверьте себя:**

1. Переговоры как коммуникативная деятельность.
2. Через какие этапы проходят переговоры
3. Какие основные виды переговоров?
4. Что такой компромисс?
5. Какие основные фазы переговоров выделяются?
6. Переговоры-основное орудие дипломатии

### **Литература:**

1. Атватер А. Я вас слушаю. М.1987.
2. Бехтерев В.М. Внушение и его роль в общественной жизни. М., 2003.
3. Введенская Л.А., Павлова А.Г. Культура и искусство речи. Современная риторика. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1995.
4. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. СПб., 2003.
5. Дональдсон М. Умение вести переговоры. М., 2004
6. Шейнов В.П. Скрытое управление человеком (Психология манипулирования). М., 1997.
7. Рекомендуются материалы сайта <http://www.elitarium.ru/>



# Типы личностей

## **Лекция 13.**

1. Научные подходы к проблеме типологии личностей
2. Характеристика личностных качеств
3. Что такое грентофобия?

Каждый человек как индивидуальное срдание, обладает собственными типологическими качествами. Швейцарский психолог Карл Юнг разделил личности на экстравертов и интровертов. Согласно классификации Юнга- экстраверты - характеризуются ослабленным вниманием к своему внутреннему миру и ориентацией на внешнюю среду. Они общительны, коммуникабельны, инициативны и легко адаптируются к раз личным условиям. Интроверты-наоборот, ориентированы на свой внутренний мир и склонны к самоанализу, замкнутости. Такие типы темперамента, безусловно, редко встречаются в чистом виде.

Для более подробной классификации личностных качеств применяется метод **Катарина Майерс-Бриггс**, названный в честь его создателей **Изабель Майерс-Бриггс** и ее матери и построенный на теории Карла Юнга. Тип людей по этому методу определяется путем выбора черт человека из каждой пары доминантных черт по четырем категориям. Приведем их полностью в изложении Джона Честары. А для этого необходимо использовать традиционную терминологию сангвиник, холерик, мелионхолик и флагматик.

По шкале Майерс-Бригс;

**1. Мобильный тип** характеризуется как экстраверт-сангвиник. Данная категория людей обладают оперативным мышлением. Темп речи у этих людей

всегда бывает высоким. Они очень склонны мять тему разговора. Оппоненту становится сложно определить главную цель разговора. Поэтому прервать их речь может сопровождаться неудовольствием мобильного типа. Соблюдая этику первоначально надо дать возможность, чтобы они до определенной поры излили душу. Попытки взять инициативу в руки бесполезны, именно потому, что они свою позицию берегут очень сильно.

Только тогда, когда они начинают частично слушать, целесообразно вернуться к основным фрагментам разговора, задавать вопросы, спрашивать и конкретизировать детали. Благодаря терпимости их можно превращать в настоящего собеседника

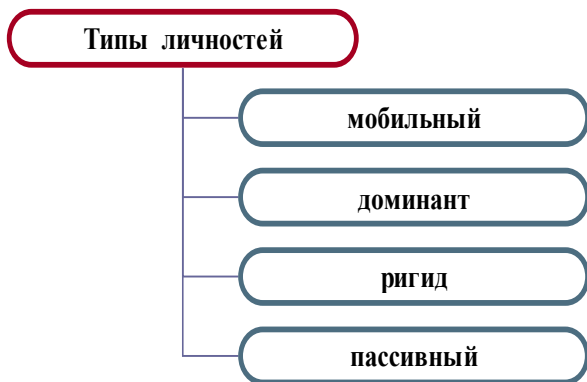
**2. Доминант (экстраверт-холерик)**- Данный тип склонен к лидерству в разговоре. Они стараются взять инициативу в руки сразу. Склонны навязывать свои мысли оппоненту. В обратном с они будут оспаривать свою правоту во всех вопросах. Как видно, в разговоре с доминантом главной задачей остается избежание конфликта любыми средствами и любыми способами. Слушатель обязан до конца выслушать и проанализировать речь доминанта и поощрять некоторые фрагменты. Далее с ними можно дискутировать в полезной форме, но опять таки с большой осторожностью.

**3. Ригид (интроверт-флегматик)** Чрезмерная медлительность в принятии какого-либо решения в процессе общения, характерная черта людей данного типа. В разговоре с ними так же требуется огромное терпение. Так как торопить ригидных типов может в конечном итоге открыть дорогу к настоящей словесной интриге. Они всесторонне обдумывая тончайшие детали ответа коротко могут сказать «ДА или «НЕТ».

#### 4. Пассивный тип «интроверт-меланхолик»

Очень трудный собеседник. Изучать их мысли и воздействовать на них, порою бывает безуспешной.

На протяжении всей своей жизни человек вынужден использовать речь для того чтобы обеспечить сосуществование общества в построенных им же коммуникационных отношениях. С помощью речи мы общаемся, создаем деятельность, поддерживаем свой мир, выражаем свои мысли, спорим, отстаиваем права, выражаем чувства. Речь не только способ обмена информацией, но и метод донести свои мысли до другого человека, метод воздействия.



При этом человек сталкивается людьми самого различного типа и ведет разговор по самым различным вопросам. Никому не даны права выбирать собеседника в реальных жизненных ситуациях. В процессе развития и становления общества зародились различные виды общения, которое человек научился контролировать и даже использовать для достижения определенных целей. Психологически доказана, что в начале любого коммуникативного акта стороны первые минуты времени посвящают, как бы изучению друг-друга, что называется *установлением типа собеседника*. Далее

происходит коммуникация в виде общения, которое может носить разнообразный характер. Этот вид вербальной (языковой) деятельности как сознательное действие стала неотъемлемым элементом повседневной жизни целого общества в целом и каждого человека в отдельности. Как и в какой форме может протекать процесс общения между людьми различного типа до конца прогнозировать трудно.(продолжать процесс или прекращать- это дело субъектов общения. Например; Премьер-Министр Турции Раджаб Тайиб Эрдоган в Давосе (2011 г.)во время теледиалога с Президентом Израиля Шимон Пересом отказался от диалога, встал и ушел. Поводом был нарушение времени в пользу второго. Или же президент Армении покинул переговоры в Рамбуйе. ) В обоих случаях ссылаться на типовые показатели недостаточны.Здесь, скорее всего, уместно говорить о политических мотивах.

Когда речь ведется о типах личности следует иметь ввиду некоторые факторы, в числе которых очень существенным является возрастные особенности собеседника и гендерный фактор.(половая принадлежность). В этом плане особую сложность вызывают женщины. Сложившийся стереотип о том, что женщины являюся представителями слабого пола, не имеет научных обоснований ни в какой форме. Согласно древним китайским учениям «Инь» женщины являются загадочными и тайными созданиями. Раскрывать глубину их души до конца чрезмерно сложно. С учетом этих превосходств в дипломатии во все времена на самые сложные переговоры направляли женщин.(Известная железная леди Маргарет Тетчер, Мадлен Олбрайт, Кондолиза Райс, нынешний Госсекретарь США Хиллари Клинтон, федеральный канцлер Германии и др. В истории дипломатии государства Аггююнлу особо подчеркиваются имена

Сара хатун-матери правителя Узун Гасан и супруги Деспине ханум.

Стоит отметить что вербальная деятельность человека в современном мире носит достаточно разнообразный характер – везде - дома, на работе, на отдыхе человек использует речь. В этом плане, коммуникативная деятельность Основой взаимопонимания между людьми является коммуникативная деятельность. ,

Согласно учению «ЯНЬ» мужчины характеризуются открытостью души. Видимо, длительные наблюдения по изучению типов личностей небеспочвенны. Мужчины в разговоре с женщинами, действительно испытывают некую ответственность, а с учетом культурологических ценностей в ущерб собственным интересам уступают в ряде случаев в их пользу. Свойственная мужчинам жесткая манера ведения общения в ситуациях общения с женщиной поневоле приобретает мягкую форму.

Часто между людьми различных типов, мужчин и женщин конфликты возникают по причине того, что мужчины всегда себя выдают за властного субъекта(имеют о себе высокого мнения). Женщины же, прислушиваются к зову души и склонны к установлению контакта с взаимным уважением собственных личных достоинств.

## Грентофобия

Для любого общества не менее важно предписывание ролей в соответствии с возрастом. Приспособление индивидов к постоянно меняющимся возрасту и возрастным статусам — вечная проблема. Не успевает индивид приспособиться к одному возрасту, как тут же надвигается другой, с новыми статусами и новыми ролями. Едва юноша начинает справляться со смущением и комплексами юности, как он уже стоит на пороге

зрелости; едва человек начинает проявлять мудрость и опытность, как приходит старость.



***Каждый возрастной период связан с благоприятными возможностями для проявления способностей человека, более того, предписывает новые статусы и требования обучения новым ролям.***

В определенном возрасте индивид может испытывать проблемы, связанные с приспособлением к новым ролевым статусным требованиям. Ребенок, о котором говорят, что он старше своих лет, т. е. достиг статуса, присущего старшей возрастной категории, обычно полностью не реализует свои потенциальные детские роли, что отрицательно сказывается на полноте его социализации. Часто такие дети чувствуют себя одинокими, ущербными. В то же время статус незрелого взрослого человека представляет собой комбинацию статуса взрослого с установками и поведением, свойственными детству или юности. У такой личности обычно возникают конфликты при исполнении ролей, соответствующих ее возрасту. Эти два примера показывают неудачное приспособление к возрастным статусам, предписанным обществом.

Освоение новой роли может иметь огромное значение для изменения человека. В психотерапии существует даже соответствующий метод коррекции поведения — имиджетерапия (имидж-образ). Пациенту предлагают войти в новый образ, сыграть роль, как в спектакле. Непримиримость людей старшего возраста во многом связан не только типологическими качествами, скорее всего психологическими факторами. Они, почему то всегда считают себя правдивыми в разговоре с молодыми, исходя из побуждений того, что у них большой жизненный опыт. Даже при недостаточности знаний они очень неохотно сдают свои позиции. Молодые же люди не



всегда с пониманием относятся к старшим, продолжая демонстрировать свою властность. Естественно, ранить человека очень просто. Культура речи, требует от каждого молодого представителя общества быть передельно внимательным в рамках ситуации в разговоре с людьми старшего поколения. Как правило, они отличаются разговорчивостью. Их надо слушать не прерывая. В обратном случае конфликт неизбежен.

### **Проверьте себя:**

1. Кому принадлежит классификация типов личностей?
2. Как характеризуюся интроверты?
3. Как влияет возрастное качество в процесс общения?

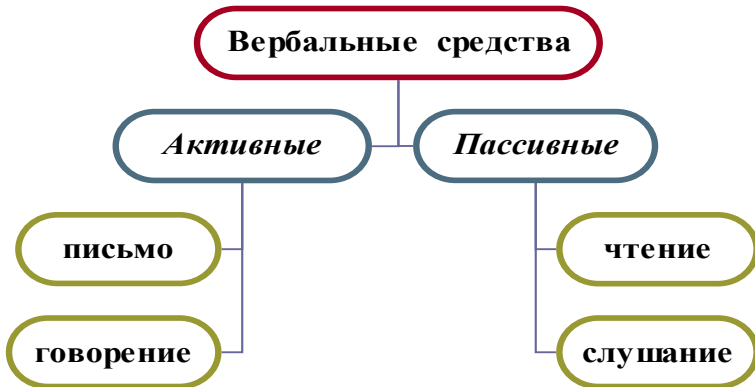
### **Литература:**

1. Атватер А. Я вас слушаю. М. 1987.
2. Бехтерев В.М. Внушение и его роль в общественной жизни. М., 2003.
3. Введенская Л.А., Павлова А.Г. Культура и искусство речи. Современная риторика. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1995.
4. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. СПб., 2003.
5. Дональдсон М. Умение вести переговоры. М., 2004
6. Шейнов В.П. Скрытое управление человеком (Психология манипулирования). М., 1997.
7. Рекомендуем материалы сайта <http://www.elitarium.ru/>



# Вербальные средства общения

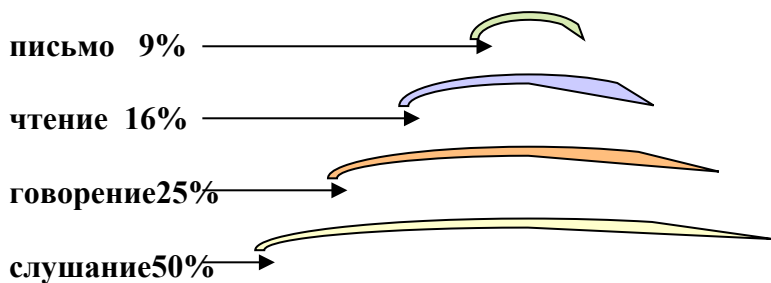
Средства общения делятся на две группы: вербальные и невербальные. К вербальным средствам также относятся две группы средств. Их называют продуктивными и рецептивными, или же активными и пассивными. К первым относятся чтение и слушание. Говорение и письмо считается, якобы, пассивными средствами вербального общения. С таким утверждением можно согласиться лишь частично, поскольку всякая форма деятельности характеризуется определенной степенью активности. Человек, как



социальный субъект никогда не бывает один. Поэтому жизнь человека связана с общением непосредственно. Нет ничего проще, а вместе с тем и сложнее, прекраснее и трагичнее, чем человеческое общение. В нем - источник наших радостей и огорчений, надежд и успехов. По данным американского специалиста **Фрэнка Снелла**, представитель делового мира за день произносит примерно до 30 тысяч слов. И, конечно, не для самого себя. Без речи невозможны деловые контакты: переговоры, беседы, выступления на совещаниях и презентациях. При всех

этих обстоятельствах на первом месте стоит письмо и говорение. Хотя каждый из них в отдельности являются самостоятельными видами действия, полностью не изолированы и находятся в постоянной взаимосвязи. Человек может преднамеренно подготовиться к устной коммуникации, делать краткие записи, или же подготовить, приближенный по всем критериям к устному, текст (письмо-репродукция) своего выступления. Когда говорящий, в различных случаях, обращается к своей записи, как бы синхронизируется чтение и говорение, как виды деятельности.

Ниже указан удельный вес вербальных средств в общении. Естественно, указанные цифры являются условными, и не соотнесены со-сферами человеческой деятельности. Одним словом, существуют большие различия в формах речи. Где-то письмо занимает первое место, где-то устная речь. Между вербальными средствами существует постоянная конкуренция за лидерство. В указанной таблице четко наблюдается значимость процесса слушания в общении. Бытующая в нашем сознании мысль, о том, что «Нам даны две уши и один язык для того, чтобы мы слушали в два раза больше», подтверждаются и в цифрах.



Исследователи, изучая место и роль, а также функции средств общения в коммуникации, во многих

случаях с большой осторожностью, даже минуя конкретные цифры, стараются утверждать большой перевес в пользу невербальных. Это, в частности, касается исследований австралийца **Альберта Майербиан**. Ряд авторов наоборот, когда приходится говорить о доли названных средств в речи, обращаются к цифрам. Французский психолог **Франсуа Сюльже** в своей популярной книге «Правды о жестах» пишет о том, что вербальными средствами (словами) передается всего лишь 7 процентов от общей информации. При этом 38 процентов отводится звукам, а оставшийся 55 процентов жестам. Исследования **М. Аргайла**, в которых изучались частота и сила жестикуляции в разных культурах, показали, что в течение одного часа финны жестикулируют всего лишь 1 раз, французы – 20, итальянцы – 80, мексиканцы – 180 раз.

Такие же цифры можно найти и в трудах английского исследователя-путешественника **Майкла Арчла**, накопившего бесценно интереснейшие сведения о жестах у различных народов, по итогам своих наблюдений во время долгих путешествий по чужим странам в различные периоды своей жизнедеятельности.

Делается вывод о том, что вышеуказанные цифры являются относительными процентами, так как нельзя рассмотреть на одной плоскости финнов и мексиканцев, частота жестикуляции которых равна 1/180. Когда мы говорим о месте и роли невербальных средств речи в общении, естественно, подразумевается устная речь. Возможно допущения определенного рода жестов при чтении текста, в зависимости от содержания.

Возможно допущения определенного рода жестов и при чтении текста для себя в беззвучной форме (литературные чтения – это особое сценическое мастерство), в зависимости от содержания прочитанного. Они, в основном, являются волеизъявлениями и не

содержат непосредственную информацию, направленную на адресата.

# Характеристика невербального общения

Невербальное общение – это «язык жестов», включающий такие формы самовыражения, которые не опираются на слова и другие речевые символы. Когда между потенциальными общающимся возникают проблемы в языковом взаимодействии, на первый план выступают обычно жесты, как вспомогательное средство первичного обмена информацией. Однако, несмотря на многочисленность жестов, они не способны полностью служить обмену информацией по всем мотивам. Изучением природы жестов занимается специальная наука - «пасимология». Однако об успехах данной малоизвестной отрасли науки (хотя жестами пользуются все) науки говорить преждевременно, поскольку нет единых критериев в классификации и оценки жестов. Если даже мнения специалистов в оценке точных цифр расходятся, можно с уверенностью сказать, что более половины межличностного общения приходится на невербальное общение. Поэтому слушать собеседника означает также понимать язык жестов.

Австралийский специалист **А. Пиз**, ссылаясь на известного нам автора, французского психолога **Француа Сюльже**, также утверждает, что с помощью слов передается 7 % информации, звуковых средств - 38%, мимики, жестов, позы - 55%. Иными словами, не столь значимо, что говорится, а как это делается. Известно, что основные коммуникационные жесты во всем мире не отличаются друг от друга: когда люди счастливы, они улыбаются, когда печальны – хмурятся, когда не знают или не понимают, о чем идет речь – пожимают плечами. К

тому же у различных народов существуют кардинально противоречивые понимания одного и того же комплекса движений частей тела - жестов. Так как, одно и то же выразительное движение у разных народов может иметь иное, нежелательное, в отличие от нашего понимания значение и в результате привести к

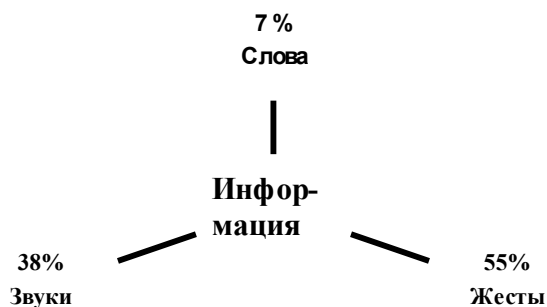


неожиданным последствиям.

В дипломатической сфере деятельности, как обычно контакты с представителями зарубежной аудитории не исключены. Это, просто, необходимость, вытекающая из служебного положения. Такое положение



обязывает персонала дипломатических представительств вплотную интересоваться секретами невербальных средств коммуникаций страны пребывания. Для успешной и продуктивной деятельности дипломатам необходимо придерживаться определённых правил, установленных протоколом делового общения. В целом, считается нецелесообразным, ради этики, отдать предпочтение не только к «чужим», а также своим национальным жестам. Пользуясь ежедневно десятками жестов, мы почти не задумываемся об их смысле. Хотя каждый человек должен знать правила не только хорошего тона и правила жестикуляции и обязательно применять их, потому что степень культуры целого общества зависит от каждого отдельного человека



Действительно, каждый народ обладает не только своим собственным языком, а также и специфическими жестами. Эффективность общения определяется не только степенью понимания слов собеседника, но и умением правильно оценить поведение участников общения, их мимику, жесты, движения, позу, направленность взгляда, то есть понять язык невербального (**вербальный - "словесный, устный"**) общения. Этот язык позволяет говорящему полнее выразить свои чувства, показывает, насколько участники

диалога владеют собой, как они в действительности относятся друг к другу.

Учиться понимать язык невербального общения важно по нескольким причинам.

**Во-первых,** словами можно передать только фактические знания, но чтобы выразить чувства, одних слов часто бывает недостаточно. Чувства, не поддающиеся словесному выражению, передаются на языке невербального общения. Поэтому игнорировать жесты мы не вправе. А учит их секреты каждый человек просто, обязан.

**Во-вторых,** знание этого языка показывает, насколько мы умеем владеть собой. Невербальный язык скажет о том, что люди думают о нас в действительности. И, наконец, невербальное общение ценно особенно тем, что оно спонтанно и проявляется бессознательно. Поэтому, несмотря на то, что люди взвешивают свои слова и контролируют мимику, часто возможна утечка скрываемых чувств через жесты, интонацию и окраску голоса. Понятно, что невербальные каналы общения нередко поставляют недостоверную информацию, так как они поддаются контролю в меньшей степени, чем словесное общение.

В социально-психологических исследованиях разработаны различные классификации невербальных средств общения, к которым относят все движения тела, интонационные характеристики голоса, пространственную организацию общения.

Следует отметить, что невербальное поведение личности полуфункционально. Невербальное поведение:

- Создает образ партнера по общению;
- Выражает качество и изменение взаимоотношений партнеров по общению, формирует эти отношения;(качая головы можно выразить согласие или несогласие.)
- Является индикатором актуальных психических состояний личности; (покраснение щек, дрожание губ )

-Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального сообщения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного;

-Поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимся;

-Выступает в качестве показателя статусно-ролевых отношений.

Если жесты и другие невербальные средства соотносятся с словесной семантикой, это явление называется **конгруэнтностью**. (напр. Студент поднимает руку и одновременно просит разрешение. Болит голова-прилагается рука голову. ) В настоящее время процесс взаимодействия, общения между различными народами стал довольно тесным. Обычаи, традиции, правила поведения народов смешались. Принимая во внимание эти обстоятельства можно говорить о международных правилах хорошего тона, т.е. о международном этикете, который включает в себя нравственные и поведенческие установки различных социальных групп и национальностей и обобщает их. Знание и соблюдение этих элементарных правил хорошего тона облегчает жизнь и помогает чувствовать себя комфортно и уверенно в любых ситуациях повседневного, делового, а также и международного общения.

Невербальное общение выступает одним из средств репрезентации личностью своего "Я", межличностного воздействия и регуляции отношений, создает образ партнера по общению, выступает в роли уточнения, опережения вербального сообщения. Для него характерно отсутствие членораздельной звуковой речи – это главное, что подчеркивается в большинстве исследований по проблеме этого общения.

Во многих научных работах существует некоторая путаница в понятиях "невербальное общение", "невербальная коммуникация", "невербальное поведение" чаще всего использующихся как синонимы. Нам

представляется важным дифференцировать эти понятия и уточнить контекст, в котором предполагается дальнейшее их употребление.

Понятие "невербальное общение" является более широким, чем "невербальная коммуникация". Мы придерживаемся определения, предложенного В.А. Лабунской, согласно которому,



*«невербальное общение - это такой вид общения, для которого является характерным использование невербального поведения и невербальной коммуникации в качестве главного средства передачи информации, организации взаимодействия, формирования образа и понятия о партнере, осуществления влияния на другого человека.»*

Невербальная коммуникация - это система символов, знаков, используемых для передачи сообщения и предназначенная для более полного его понимания, которая в некоторой степени независима от психологических и социально-психологических качеств личности, которая имеет достаточно четкий круг значений и может быть описана как специфическая знаковая система". Человек получает информацию не только с помощью обычного языка, но и посредством разнообразнейших событий внешнего мира. Дым сигнализирует о том, что горит костер. Но тот же дым приобретает характер условного знака, если люди заранее договорились о том, что он будет означать, например, «обед готов». Не все выразимо с помощью языка. Тайны человеческой души настолько глубоки, что невыразимы обычным человеческим языком: здесь нужны и поэзия, и музыка, и весь арсенал символических средств.

На какие же невербальные элементы следует обращать внимание во время общения?

## Взгляды



Визуальный контакт является исключительно важным элементом общения. Смотреть на говорящего означает не только заинтересованность, но и помогает нам сосредоточить внимание на том, что нам говорят.

В процессе общения никто из нас, естественно, за исключением редких случаев, не закрывает глаза. Если даже закрываются глаза, то это занимает очень короткий промежуток времени и может рассматриваться как элемент усталости, либо чего-то непонятного. Человек не только говорит, но и следит за действиями окружающих, исчерпывая от этого выгоду в пользу своих интересов.

Оттого как, в какой форме, и в какой длительности мы смотрим на своего партнера по общению, делаются соответствующие прогнозы об успешности взаимодействия, взаимопонимания, или же наоборот.

Американскими психологами *Р. Экслином и Л. Винтерсом* было доказано, что взгляд связан с процессом формирования высказывания. Когда только человек формирует мысль, он чаще смотрит в сторону (в этом эпизоде нередко закрывают глаза), «в пространство», когда мысль полностью готова – на собеседника. То, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнера – только чтобы проверить его реакцию и заинтересованность. Слушающий в свою очередь больше смотрит в сторону говорящего.

Общающиеся люди обычно смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд. Если на нас смотрят мало, мы имеем основания паллагать, что к нам или к тому, что мы говорим, относятся плохо, а если слишком много, это может восприниматься как вызов или же хорошее к нам отношение.

Кроме того, замечено, что когда человек лжет или пытается скрыть информацию, его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора.

По долготе взглядов человека можно судить частично к какой нации он принадлежит. Жители южной Европы имеют высокую частоту взгляда, что может показаться оскорбительным для других, а японцы при беседе смотрят скорее на шею, чем на лицо. Следует всегда принимать во внимание этот важный факт.

По своей специфике взгляд может быть:

**1. Деловой** – когда взгляд фиксируется в районе лба собеседника, это предполагает создание серьезной атмосферы делового партнерства.

**2. Социальный** – взгляд концентрируется в треугольнике между глазами и ртом, это способствует созданию атмосферы непринужденного светского общения.

**3. Интимный** – взгляд направлен не в глаза собеседника, а ниже лица – до уровня груди. Такой взгляд говорит о большой заинтересованности друг-другом в общении.

**4. Взгляд искоса** используется для передачи интереса или враждебности. Если он сопровождается слегка поднятыми бровями или улыбкой, он означает заинтересованность. Если же он сопровождается нахмуренным лбом или опущенными уголками рта, это говорит о критическом или подозрительном отношении к собеседнику.

С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека, потому что они занимают

центральное положение в человеческом организме, а зрачки ведут себя полностью независимо - расширение и сужение зрачков не поддается сознательному контролю. При дневном свете зрачки могут сужаться и расширяться в зависимости от того, как меняется отношение и настроение человека. Если человек возбужден или заинтересован чем-то, или находится в приподнятом настроении, его зрачки расширяются в 4 раза по сравнению с нормальным состоянием. Сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться.


. Темные очки соперника скрывали сигналы, подаваемые зрачками, и в результате игроки проигрывали чаще обычного.

#### Китайские

торговцы жемчугом в древности тоже следили за расширением зрачков своих покупателей при обсуждении цены. Было замечено, что Аристотель надевал темные очки при переговорах о деловых сделках для того, чтобы его глаза не выдавали его мыслей. Чтобы научиться



«технологии взгляда» и эффективно применять ее для улучшения характера общения с другими людьми, требуется около 30 дней постоянной усиленной практики.

 *Лицо является главным источником информации о психологическом состоянии человека. Однако в некоторых ситуациях оно может быть менее информативно. Это связано с тем, что мимические выражения лица сознательно контролируются во много раз лучше, чем движения тела. При определенных обстоятельствах, когда человек хочет скрыть*

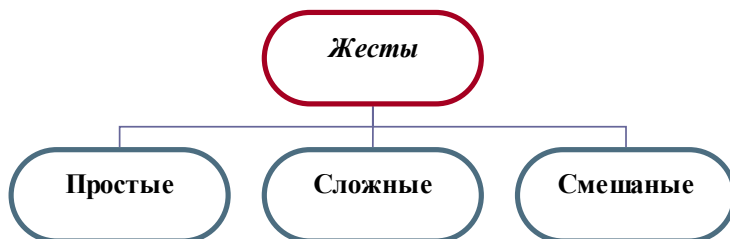
*свои чувства или передает заведомо ложную информацию, лицо становится малоинформационным, а тело – главным источником информации для партнера. Поэтому в общении важно знать, какую информацию можно получить, если перенести фокус наблюдения с лица человека на его тело и его движения.*



# Жесты

При отсутствии языкового понимания на первый план могут выходить мимика и жесты. Совокупность мимики, жестов и поз - это настоящий, хотя и бессловесный, язык. Язык жестов – самый древний способ достижения взаимопонимания. В различные исторические эпохи и у разных народов были свои общепринятые способы жестикуляции, а в настоящее время их стало в десятки раз больше. В настоящее время даже предпринимаются попытки создать словари жестов.

Один и тот же выразительный жест у разных народов может иметь совершенно различное толкование. Вот здесь-то и становятся возможным недоразумения. Так, жест приглашения у японцев совпадает с нашим жестом прощания. Жесты группируются по различным признакам. По способу их оформления существуют три большие группы: простые, сложные и смешанные. Простые жесты обычно оформляются одним движением какого-либо из частей тела. Для сложных жестов характерным считается ряд повторяющихся движений одной, или же нескольких частей тела.



(Студент несколько раз поднимая руку, одновременно встает) Смешанные же жесты оформляются с участием экстралингвистических и кинесических элементов. Например: Судья свистком останавливает игру и

одновременно рукой указывает в точку, откуда надо реализовать штрафной удар.

Почти половина арабов, латиноамериканцев и представителей народов Южной Европы касаются друг друга в процессе общения, в то время как это не характерно для народов Восточной Азии и практически исключено для индийцев и пакистанцев.

Сточки зрения латиноамериканца, не касаться при беседе партнёра - значит вести себя холодно. Итальянцы убеждены, что так ведут себя недружелюбные люди. Японцы же считают, что касаться собеседника человек может только при полной потере самоконтроля либо выражая недружелюбие или агрессивные намерения.

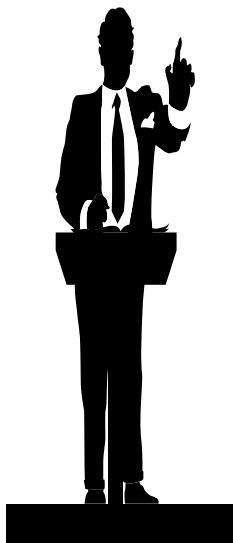
По своей же семантике жесты классифицируются в следующей форме



:

Немцы часто поднимают брови в знак восхищения чьей-то идеей. Среди европейских народов наиболее экспрессивен язык жестов у французов.

В общении мы не придаем особого значения левой или правой руке. Однако в этом отношении надо быть предельно осторожным в ближневосточных странах: не вздумайте протянуть кому-либо деньги или подарок левой рукой. У тех, кто исповедует ислам, левая рука считается нечистой, и вы можете нанести оскорбление собеседнику.



Жесты – это разнообразные движения руками и головой. О той информации, которую несет жестикуляция, известно довольно много. Прежде всего, важно количество жестикуляции. У разных народов выработались и вошли в естественные формы выражения чувств различные культурные нормы силы и частотности жестикуляции. Исследования **М. Аргайла**, в которых изучались частота и сила жестикуляции в разных культурах, показали, что в течение одного часа финны жестикулировали 1 раз, французы–20, итальянцы–80, мексиканцы–180.

Вообщем, интенсивность жестикуляции растет вместе с возрастанием эмоциональной возбужденности человека, а также при желании достичь более полного

понимания между партнерами, особенно если оно затруднено.

Конкретный смысл отдельных жестов различен в разных культурах. Но как и всякий язык, он у каждого народа свой. Однако, во всех культурах есть сходные жесты, среди которых можно выделить:

1 Коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запреты, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т.д.)

1 Модальные, т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, удовлетворения, доверия и недоверия и т.п.)

3.Описательные жесты, которые имеют смысл только в контексте речевого высказывания.

Приведем несколько примеров:

Прикрывание рта отражает наличие у собеседника двух противоречивых желаний: высказаться и остаться не услышанным. Если человек в процессе общения притрагивается ко рту или прикрывает его ладонью, это означает, что он по какой-то причине «сдерживает» собственное высказывание. В этом случае партнер может помочь собеседнику разговориться, задав ему вопрос или обратив внимание на его позу с помощью утверждения: «Я вижу, вы не во всем согласны со мной». Аналогичную информацию несет жест прикосновения к носу. Человек, который почесывает или поглаживает собственный нос, скорее всего в данный момент находится в оппозиции по отношению к высказыванию партнера.

Прикосновение к уху. Почесывание уха является облегченным вариантом «затыкания» ушей и означает, что человек не хочет слышать того, о чем ему говорит собеседник. Такая реакция возможна, если собеседнику стало скучно вас слушать или он не согласен с одним из ваших утверждений.

Подпирание ладонью подбородка. Человек подпирает голову или подбородок, если ему скучно, неинтересно и он борется со своим желанием заснуть.

Поглаживание подбородка. Этот жест говорит о том, что собеседник находится в стадии размышлений и рассматривает возможные для себя варианты.

Жесты эмоционального дискомфорта. Многочисленные жесты – собирание несуществующих ворсинок, снятие и одевание кольца, почесывание шеи, «приведение в порядок» одежды, верчение ручки или сигареты – указывают на то, что собеседник нуждается в поддержке. В таком состоянии он не готов в полном объеме воспринимать информацию.

Жесты нетерпения. Если человек постукивает пальцами по столу, ерзает на стуле, притоптывает ногами или посматривает на часы, то тем самым он сигнализирует окружающим о том, что его терпение заканчивается.

Обычай, существующий у многих арабских народов, располагаться во время разговора намного ближе к собеседнику, в том числе и к женщине, чем это принято у европейцев и американцев, способен привести к обоснованным подозрениям представителей других культур.

Жители США обычно ведут разговор, располагаясь на расстоянии не **ближе 60 см друг от друга**.

Существуют значительные различия у народов и в отношении восприятия пространства.

У немцев подобное рабочее помещение вызывает лишь недоумение. У них каждое рабочее помещение должно быть снабжено надежными (нередко двойными) дверями.

В некоторых странах Африки смех — это показатель изумления или даже замешательства, а вовсе не проявления веселья.

Распахнутая настежь дверь символизирует крайнюю степень беспорядка.

Для американца отказ разговаривать с человеком, находящимся с ним в одном помещении, означает отрицательное к нему отношение. В Англии — это общепринятая норма.

В Англии американцев считают говорящими несносно громко, отмечая их интонационную агрессивность. Последнее объясняется тем, что американцев заставляет высказываться во всеуслышание их полное расположение к собеседнику, а также тем, что им нечего скрывать. Англичане же, наоборот, регулируют звук своего голоса ровно настолько, чтобы их слышал в помещении только собеседник. В Америке же подобная манера ведения делового разговора рассматривается как «шептание» и не вызывает ничего, кроме подозрения.

Основа обычного разговора между арабами Египта — протесты. Двое уважаемых людей могут громко кричать друг на друга, причем создается впечатление, что рушится их многолетняя дружба. На самом же деле они решают, кто к кому должен прийти пообедать. Если вас приглашают зайти в гости на чашку чая, вы должны отклонить предложение по крайней мере с десятков раз, прежде чем дать согласие.

Среди народов мира арабы Сирии и Ливана отличаются наибольшими этнокультурными особенностями языка жестов. Иному наблюдателю их частая, интенсивная и разнообразная жестикуляция кажется нарочитой, в то время как у них это не считается проявлением вульгарности, поэтому жесты активно применяются во всех сферах жизни.



Нередко они производятся совместно с экспрессивной мимикой и сопровождаются смыслонеразличимыми звуками (цоканье, присвистывание и пр.), междометиями и целыми словесными формулами и мимикой и сопровождаются смыслонеразличимыми звуками (цоканье, присвистывание и пр.), междометиями и целыми словесными формулами.

В этих странах жесты, говорящие об убежденности и решительности, выражаются в ритмичном движении рукой, кончики всех пальцев которой сложены щепотью, и в отбивании такта речи рукой, согнутой в локте.

Если человек хочет выразить неодобрение, отстраненность, то большим и указательным пальцами трет ребра указательных пальцев друг о друга.

Для выражения безусловного подчинения, внимания, уважения ладонью руки касаются лба, а затем — сердца.

Просьба о внимании может быть показана согнутой рукой, поднятой сбоку чуть выше головы с обращенной к виску и полураскрытой ладонью.

У каждого народа существует ещё огромное множество тонкостей общения. И при необходимости для эффективного общения необходимо знать хотя бы общеизвестные принципы межличностного общения определённого народа.

### **Проверьте себя**

1. Как обычно классифицируются жесты?
2. По механизму образования какими бывают жесты?
3. Каковы степень жестикуляции у различных народов мира?
4. Как называется наука, изучающая жесты?
5. Сколько процентов информации передаются невербальными средствами?

# Интонация

Интонация очень сложное явление и ее природа до конца не еще изучена. Зарождение интонации происходит одновременно с формированием устной речи. При этом богатая палитра звуков и их протекание, в целом, делает нашу речь разбразной, придавая ей дополнительные оттенки, неповторимый индивидуальный характер. Это дает основание сказать о том, что существуют различные типы интонации. Благодаря интонации смысловые и эмоциональные различия голоса становятся опазнаваемыми слушателем. Недаром слова Бернад Шои «...Слова «ДА» и «НЕТ» пишутся в единой форме. Однако каждый из них может произноситься в более 50-и формах» стали настоящим афоризмом. Интонация отличает устную речь от письменной. Значит она одновременно выполняет ряд семантических, синтаксических и стилистических функций. Во-первых, благодаря интонации мы определяем конец фразы.ее законченность или же незаконченность, то,к какому типу относится предложение,содержит ли вопрос, восклица- ние или повествование.Все слагаемые интонации (высота, тембр, длительность и т.д.) связаны со звуками.Поэтому звуки и интонация, как продукт единого артикуляционного процесса, состоят из одних те же акустических компонента:

Она включает в основном четыре акустического компонента:

**1.Тон голоса**

**2.Интенсивность или сила звучания**

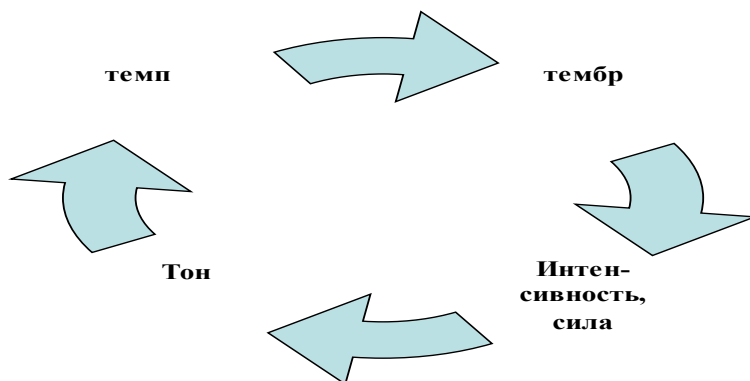
**3.Темп речи**

**4.Тембр голоса**

Каждый из этих элементов требует специальные знания, навыки и умения применения в рамках времени



с учетом статусов и ролей, гендерных и других факторов. Немаловажным считаются пространственные величины при канонических ситуациях, когда субъекты находятся на одном и том же месте в момент взаимодействия. Если это происходит между двумя личностями, значит тон должен быть умеренным и низким. Поднят голос необходимо в случаях, когда величина пространств становится публичным. Нередко оппоненты (в зависимости от статуса) из-за не  
ка



нравится ваш тон», «Кричать не надо»,» Прощу следить за интонацией» и др.

Жизненные ситуации, психическое состояние человека, его воспитанность, уровень интеллекта оставляют свои отпечатки в речи в любых ситуациях. Независимо от нашего желания меняется при этом тембр голоса. В народе нередко характеризуя речь (точнее, голос) по тембру используют определения типа нежный, бархатный, железный, медный, холодный жесткий, мягкий, музыкальный, и др. Разнообразие колорита речи фактически не имеет границ. Субъективность восприятия становится настоящей проблемой при определении характера тембра.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Во многих случаях термины «тон» и «тембр» являются терминами-дублетами

Культура речи требует от нас умения не распространять свое настроение на других и контролировать свое коммуникативное поведение. Нужно уметь не только слушать, но и слышать интонационный строй речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют выражать наши чувства и мысли

Следует отметить, что изучением названных нами ритмико-интонационных сторон речи( как высота, громкость голоса, его тембр) занимается специальная наука- **просодика**. А сама интонация - экстралингвистический<sup>4</sup> элемент речи.

Скорость речи также отражает чувства. Человек говорит быстро, если он взволнован, обеспокоен, говорит о своих личных трудностях или хочет нас в чем-то убедить, уговорить. Медленная речь чаще всего свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости. Обычно при нормальной скорости мы произносим около **120-125 слов в минуту**. Эту цифру можно увеличить до 400 единиц. Но при этом ловить мысли и воспринимать информацию становится трудным. С другой стороны, обычная длина предложения включает 5+2 единицы. За один вдох мы произносим одно предложение. Ритм и темп речи при этом сохраняется

Ошибочно думать о том, что на слушателя в большей степени воздействует эмоциональная речь, чем бесстрастная. Педагог и писатель А.Макаренко (1888-1939) делясь опытом воспитания трудных подростков, писал:- «Я сделался настоящим мастером слова только тогда, когда научился говорить «иди сюда» с 15-20

---

<sup>4</sup> **Экстралингвистика** – это включение в речь пауз и различных психофизиологических явлений человека: плача, кашля, смеха, вдоха и т.д.

оттенками, когда научился давать 20 нюансов в постановке лица, фигуры, голоса. И тогда я не боялся, что кто-то ко мне не подойдет, или не почувствует того, что нужно». А в юридической литературе в пользу интонации популярным примером считается «Казнить. Нельзя помиловать.», «Казнить нельзя, Помиловать». Интонация имеет следующие функции:

- Коммуникативная
- Эмоционально-экспрессивная
- Эстетическая
- Апеллятивная
- Кульминативная
- Делимитативная



Ученые утверждают, что является врожденным навыком. Согласится с таким утверждением трудно. Приведенная выше цитата свидетельствует тому, что в процессе длительных тренировок можно достичь желаемого эффекта в голосе. Хотя природа и наградила людей уникальным голосом, окраску ему они придают сами.

## **Проверьте себя**

1. Дайте характеристику просодических невербальных средств общения.
2. Какими основными функциями обладает интонация?
3. Назовите акустические компоненты интонации.
4. Действительно ли, интонация является врожденным навыком?
5. Сколько слов можно произносить за одну минуту?

# Пауза

В научной литературе, посвященной правилам речи, нет единого и четкого определения пауз. Во многих случаях пауза рассматривается как дыхание. Действительно, человек в потоке речи допускает различной величины (длительности) перерывы. Этот ритм дыхания является самым существенным физиологическим фактором. Средняя частота дыхательных пауз в потоке речи составляет **16-20 в минуту**. В любой фразе, содержащей **более 8 слов, пауза** обязательна. При этом случае дыхательный ритм находится в нормальном состоянии и подчиняется интонационно – смысловому членению речи. Нам необходимо рассмотреть паузу, как синтаксическую и семантическую единицу, целью определения ее функций.

Следует отметить, что в звучащем тексте возможны ситуации, когда пауза может быть сигналом, обозначающим интонационную границу, и одновременно выполнять какую-либо другую функцию, например, выделительную. Исходя из этого, делается вывод о том, что появление паузы в речи может быть с некоторой надежностью, предсказано. По отношению к таким паузам нередко применяется очень удачный термин **«автоматическая синтаксическая пауза»** (Ф.Гольдман-Эйслер). Подавляющее большинство предложений, как синтаксические законченные единицы, отмечаются паузами. В зависимости от типа предложений (сложносочиненные и сложноподчиненные) между частями, главными и придаточными, вероятность пауз не исключены. Поэтому говорящий сам обязан находить ситуации, соответствующие физиологическим и синтаксическим границам, установить их

длительность. Паузы бывают короткими, средними и длительными. Однако, теоретически недостаточно изучены взаимодействие факторов, влияющих на паузирование в процессе общения.

***Пауза-это перерывы в потоке речи в различных целях и по различным причинам.***

Среди причин, которые заставляют говорящего делать паузу, в основном, выделяются случаи, когда человеку нездоровится. Либо в рамках ситуаций говорящий бывает вынужденным, прервать свою речь по чисто техническим причинам (стук в дверь, присутствие третьего субъекта, реплики и.т.д.). Такие паузы называются **«люфтпаузой»**. Если пауза по длительности, выходит за рамки длинных пауз, тогда речь может идти о молчании, как о целенаправленном сознательном выборе. Параллельно с интонацией, пауза играет смысловозначительную («Казнить. Нельзя помиловать.», «Казнить нельзя. Помиловать») функцию. На письме данный эффект создается соответствующими знаками препинаний.

### **Проверьте себя**

1. Что такое пауза и какие функции она выполняет в речи?
2. Объясните близость паузы с интонацией.
3. Причины паузирования и их длительность.
4. Что такое «люфтпауза»?
5. Что общего между паузой и интонацией?

# Дистанция



Расстояние на котором общаются очень важный фактор взаимопонимания. Игно-ривание условно-пространственной аоры может стать причинной не только агрессивного поведения, а также стартовой точкой межличностного конфликта. К тому же, дистанция как бы, является своеобразным регулятором высоты и тембра голоса. Одним из первых пространственную структуру коммуникативного поведения начал изучать американский антрополог *Эдуард Т. Холл*, который в начале 60-х годов ввел в оборот термин **«проксемика»** (proximity – «близость»). Сам *Э. Холл* называл проксемику **«пространственной психологией»**. К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними.

Установленные нормы приближения двух людей друг к другу носят лишь условный характер, но в большей степени оправданы социальной практикой. Кроме того, эти правила варьируются в зависимости от возраста, пола, личностных свойств и общественного статуса человека, а также от национального менталитета, культурологических свойств, даже плотности населения в районе, где живет человек. (Например, дети и старики держатся к собеседнику ближе(возможно проблемы со слухом), чем подростки, молодые люди и люди средних лет. Для пассажиров общественного транспорта (автобус, метро) пространство не имеет фактически никаких измерений.

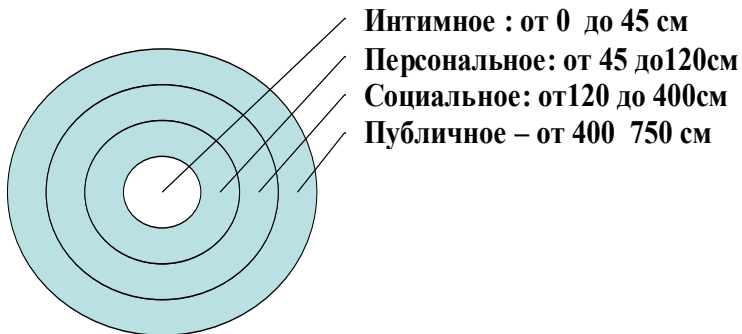
Э. Холлом. данные нормы определены четырьмя расстояниями:

○ Интимное расстояние – от 0 до 45 см – на таком расстоянии общаются самые близкие люди; в этой зоне имеется еще одна подзона радиусом 15 см, в которую можно проникнуть только посредством физического контакта, это сверх интимная зона.

○ Персональное – от 45 до 120 см – общение со знакомыми людьми;

○ Социальное – от 120 до 400 см – предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении;

○ Публичное – от 400 до 750 см – на этом расстоянии не считается грубым обменяться несколькими словами или воздержаться от общения, на таком расстоянии происходят выступления перед аудиторией.



Обычно люди чувствуют себя удобно и производят благоприятное впечатление, когда находятся на расстоянии, соответствующем указанным выше видам взаимодействия. Чрезмерно близкое и чрезмерно удаленное положение отрицательно сказываются на общении. Жители США обычно ведут разговор, располагаясь на расстоянии не ближе 60 см друг от друга.



Самым удобным для общения в дипломатической сфере деятельности считается расстояние двух локтей, то есть в персональной зоне.

Чем ближе находятся люди друг к другу, тем меньше они смотрят друг на друга. И напротив, находясь на удалении, они больше смотрят друг на друга и используют жесты для сохранения внимания в разговоре.

Мужчины предпочитают более отдаленное положение, чем женщины. Уравновешенный человек подходит к собеседнику ближе, тогда как беспокойные, нервные люди держаться дальше.

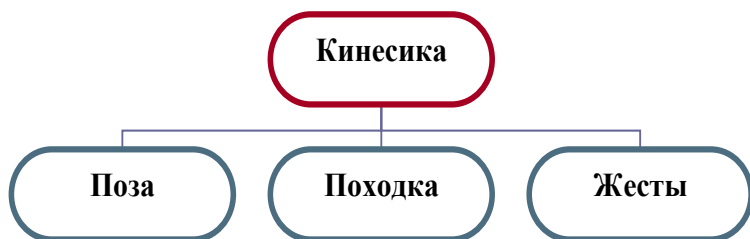
Люди общаются на большом расстоянии с собеседниками, обладающими более высоким статусом. Что касается наций, то можно сказать, что азиаты взаимодействуют на более близком расстоянии, чем европейцы, а горожане – ближе, чем жители малонаселенных районов.

### **Проверьте себя**

- 1.Какие дистанции выделяются для общения?
- 2.Что такое «пространственная психология».
- 3.Как влияют на выбор дистанции стутусы и роли?
- 4.Что такое «проксемика» и кем введен в оборот?
- 5.Какая связь между пространством и визуальным контактом?

# Кинесика

Изучением комплекса движений различных частей тела занимается кинесика. Она преследует цель получение дополнительной информации об эмоциональном состоянии собеседника, о его готовности к обмену мыслями. Учет этих факторов немаловажны для уверенного продвижения к конечной цели в коммуникативном процессе. Часть этих движений в различных ситуациях могут быть абсолютно незамеченными (не иметь никакой ценности в оценке коммуникативного поведения партнера) из-за обычности осуществляемых движений. Например, позу, при которой человек перекрещивает руки не обязательно воспринимать как и ноги, называется закрытая поза, либо как модифицированный вариант преграды которую человек выставляет между собой и своим собеседником.



Изучением проблем, связанными с различными частями тела, отображающие эмоциональные реакции человека, занимается кинесика. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в жестах и мимике, в пантомимике (моторика всего тела, включающие в себя позу, походку, осанку и др.), а также визуальном контакте. Ученые подсчитали что, **человеческое тело способно принять около 1000 устойчивых различных положений.** Осюда и сложности по их рсшифровке.

*Поза – это положение тела. Поза показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденную позу. Естественно, такое положение само-собой определяет уровень общения в рамках ситуации. В противном случае могут возникать конфликтные ситуации.*

Одним из первых на роль позы человека как одного из невербальных средств общения указал психолог А. Шефлен. В дальнейших исследованиях, проведенных В. Шюбцем, было выявлено, что главное смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику. Это размещение свидетельствует либо о закрытости, либо о расположении к общению. (Президент США Барак Обама своими жестами отличается-наклонился во время своего первого зар.визита в Турцию и был раскритикован)

Закрытая поза воспринимается как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики. Более того, примерно треть информации, воспринятой из такой позы, не усваивается собеседником. Наиболее простым способом выведения позы является предложение что-нибудь подержать или посмотреть.

Открытой считается поза, в которой руки и ноги не перекрещены, корпус тела направлен в сторону собеседника, а ладони и стопы развернуты к партнеру по общению. Это – поза доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта. (Президент Азербайджанской Республики предпочитает открытую позу)

*Если человек заинтересован в общении, он будет ориентироваться на собеседника и наклоняться в его сторону, а если не очень заинтересован, наоборот, ориентироваться в сторону и откидываться назад. Человек, желающий заявить о себе, будет держаться*

*прямо, в напряженном состоянии, с развернутыми плечами; человек же, которому не нужно подчеркивать свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, находится в свободной непринужденной позе.*

*Лучший способ добиться взаимопонимания с собеседником – это скопировать его позу и жесты.*

Походка – это стиль передвижения человека. Ее составляющими являются: ритм, динамика шага, амплитуда переноса тела при движении, масса тела. По походке человека можно судить о самочувствии человека, его характере, возрасте.

В исследованиях психологов люди узнавали по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Выяснилось, что «тяжелая» походка характерна для людей, находящихся в гневе, «легкая» - для радостных. У гордящегося человека самая большая длина шага, а если человек страдает, его походка вялая, угнетенная, такой человек редко глядит вверх или в том направлении, куда идет.

Кроме того, можно утверждать, что люди, которые ходят быстро, размахивая руками, уверены в себе, имеют ясную цель и готовы ее реализовать. Те, кто всегда держит руки в карманах – скорее всего очень критичны и скрытны, как правило, им нравится подавлять других людей. Человек, держащий руки на бедрах стремится достичь своих целей кратчайшим путем за минимальное время. Люди, занятые решением проблем, часто ходят в позе «мыслителя»: голова опущена, руки сцеплены за спиной, походка очень медленная. Для самодовольных, несколько заносчивых людей характерна походка, прославленная Бенито Муссолини. У них высоко поднятый подбородок, руки двигаются, подчеркнута энергично, ноги – словно деревянные. Вся походка принужденная, с расчетом произвести впечатление. Это простое наблюдение помогало ФБР почти безошибочно определять лидера мафии.

Для создания привлекательного внешнего облика наиболее предпочтительна походка уверенного человека, такое же впечатление создает и правильная осанка – легкая, пружинистая и всегда прямая. Голова при этом должна быть слегка приподнята, а плечи расправлены.

**Проверьте себя:**

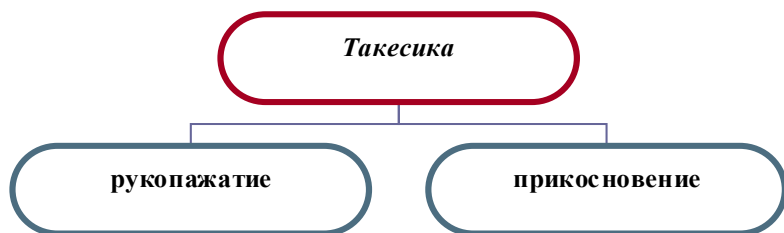
1. Примерно сколько положений тела зафиксированы учеными?
2. Какие состояния передаются походкой?
3. В какие группы распределяются позы?
4. Какая наука занимается изучением движений тела?

# Рукопожатие



Такесика изучает прикосновения в ситуации общения. К такесическим средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. Доказано, что

динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами: статусом партнеров, их возрастом, полом, степенью знакомства. Неадекватное использование личностью такесических средств может привести к конфликтам в общении. Например,



похлопывание по плечу возможно только при условии близких отношений, равенства социального положения в обществе.

Остановимся подробнее на самом распространенном такесическом средстве – неременном атрибуте любой встречи и прощания – рукопожатии. (последнее время даже на уровне президентов и других официальных лиц очень заметными стали формы

рукопожатия и целования. ) Обмен рукопожатием является пережитком древней эпохи. Первобытные люди при встрече протягивали друг другу руки раскрытыми ладонями вперед, чтобы показать свою безоружность. Этот жест со временем претерпел изменения, и появились его варианты, такие как помахивание рукой в воздухе, приложение ладони к груди и многие другие, в том числе и рукопожатие. Часто рукопожатие может быть очень информативным, особенно его интенсивность и продолжительность.



Рукопожатия делятся на 3 вида: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх) и равноправное. Доминирующее рукопожатие является наиболее агрессивной его формой. При доминирующем (властном) рукопожатии человек сообщает другому, что он хочет главенствовать в процессе общения. По данным исследований в США, 78 % высокопоставленных чиновников не только первыми протягивали руку, но и пользовались властным способом рукопожатия.

Покорное рукопожатие бывает необходимо в ситуациях, когда человек хочет отдать инициативу другому, позволить ему чувствовать себя хозяином положения.

Отметим еще несколько разновидностей рукопожатия.

Часто политическими деятелями используется жест, называемый «перчаткой»: человек двумя руками обхватывает руку другого. Инициатор этого жеста подчеркивает, что он честен, и ему можно доверять. Однако, жест «перчатка» следует применять к хорошо знакомым людям, т.к. при знакомстве он может произвести обратный эффект.

Крепкое рукопожатие вплоть до хруста пальцев является отличительной чертой агрессивного, жесткого человека.

Признаком агрессивного человека является также пожатие несогнутой, прямой рукой. Его главное назначение – сохранить дистанцию и не допустить человека в свою интимную зону. Эту же цель преследует и пожатие кончиков пальцев, но такое рукопожатие свидетельствует о том, что человек не уверен в себе.



### **Проверьте себя:**

- 1.Какая связь между этикетом и рукопожатией?
- 2.Какие формы рукопожатия имеются?
- 3.Рукопожатие и статус.
- 4.Как определяется характер человека по рукопожатию?

### **Литература:**

- 1.Атватер А. Я вас слушаю. М.1987.



2. Бехтерев В.М. Внушение и его роль в общественной жизни. М., 2003.
3. Введенская Л.А., Павлова А.Г. Культура и искусство речи. Современная риторика. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1995.
4. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. СПб., 2003.
5. Пиз А. Язык телодвижений. – Нижний Новгород: Ай Кью, 1992.
6. Шейнов В.П. Скрытое управление человеком (Психология манипулирования). М., 1997.
7. Рекомендуем материалы сайта <http://www.elitarium.ru/>

## Список литературы:

- 1.Атватер А. Я вас слушаю
- 2.Баева А.О. Ораторское искусство и деловое общение. Учебное пособие. М., 2001 – 328 стр.
- 3.Бадмаев Б. Ц. Выступление, беседа - всегда общение. М.: Просвещение, 1993.
- 4.Введенская Л.А., Павлова А.Г. Культура и искусство речи. Современная риторика. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1995.
- 5.Головин Б. Н. Основы культуры речи.- М.: Издательский дом ЮНИТИ,1988.
- 6.Горянина В.А. Психология общения. Учебное пособие для студентов вузов. – М.: Академия, 2004.
- 7.Дональдсон М. Умение вести переговоры. М., 2004
- 8.Дорошенко В.Ю., Зотова Л.И., Лавриненко В.Н.Психология и этика делового общения: Учебник для вузов. Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. —2-е изд., перераб. и доп. М., 2008. 279 стр
- 9.Ивин А.А. Искусство правильно мыслить. – М.: Дрофа, 2002.
- 10.Казарцева О.М. Культура речевого общения: теория и практика обучения. Учебное пособие – 4-е издание.: Флинта: Наука,2001.496с
- 11.Колесов В. В. Культура речи - культура поведения.-М.: Прос- вещение, 1988.
- 12.Крысин Л.П. Язык в современном обществе. - М.: Наука, 1977.
- 13.Лабунская В.А. Невербальное поведение. – Ростов-на-Дону, 1986.
- 14.Ладанов И. Д. Речь как главное средство общения. Умение убеждать // Практический менеджмент. М., 2004.
- 15..Львова С. И. Язык в речевом общении. М.: Дрофа, 2001.

16. Мицыч П. Как проводить деловые беседы. М., 1987.
17. Ножин Е.А. Мастерство устного выступления. – М.: Просвещение, 1991
18. Пиз А. Язык телодвижений. – Нижний Новгород: Ай Кью, 1992.
19. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003.
20. Сопер П.С. Основы искусства речи. – М.: Прогресс, 2000.
21. Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. – М.: Издательство НОРМА, 1999.
22. Шейнов В.П. Скрытое управление человеком (Психология манипулирования). М., 1997.
23. Ширяев Е. Н. Культура русской речи и эффективность общения. – М.: Просвещение, 1996.

Основные термины  
и понятия  
по культуре речи и  
этикету

200

1.

- адресат
2. адресант
  3. агрессивное поведение
  4. амплитуда переноса тела
  5. асимметричное решение
  6. атмосфера взаимопонимания
  7. апеллятивная функция
  8. акустические компоненты
  9. бессловесное общение
  10. внутренняя активность
  11. вербальные средства общения
  12. вербальное сообщение
  13. взаимодействующие субъекты
  14. взгляд искоса
  15. величина пространства
  16. врожденный навык
  17. внутренняя речь
  18. властное рукопожатие
  19. властный способ
  20. высокий статус
  21. визуальный контакт
  22. гендерный фактор
  23. движения тела
  24. деловой взгляд
  25. деловое партнерство
  26. делимитативная функция
  27. динамические прикосновения
  28. дедуктивное
  29. доказательная аргументация
  30. достижение взаимопонимания
  31. доминирующее рукопожатие
  32. закрытая поза
  33. знаки языка
  34. мышление
  35. международный этикет
  36. международное сотрудничество

37. мимика
38. материальная ценность
39. мотивационная готовность
40. модальные жесты
41. малоинформационное лицо
42. межличностный конфликт
43. межличностные отношения
44. мирные средства
45. моральный уровень
46. конвенциональный уровень
47. ролевой репертуар
48. реальная действительность
49. ролевое поведение
50. психологическая роль
51. потенциальные общающийся
52. поисковая фаза
53. полилогическая речь
54. подготовительная фаза
55. психологическое состояние
56. психологическая близость
57. пасимология
58. поза
59. предписанные действия
60. процесс общения
61. письменная речь
62. пространственная психология
63. пространственная структура
64. публичное поведение
65. публичная зона
66. персональная зона
67. походка
68. покорное рукопожатие
69. психологический комфорт
70. психологический дискомфорт
71. психологический уровень
72. проксемика

73. просодика
74. рукопожатие
75. речевой поступок
76. ритмические жесты
77. самочувствие человека
78. социальная уровень
79. социальная амплуа
80. социальная группа
81. социальная категория
82. социализация личности
83. социальные причины
84. социальный опыт
85. социальная ответственность
86. социальные группы
87. социальный взгляд
88. социальная ситуация
89. социальная среда
90. социальная ответственность
91. статус партнеров
92. социальное положение
93. социальная зона
94. социальный статус
95. социальная роль
96. сознание
97. система ценностей
98. сила звучания
99. символические жесты
100. система сознательности
101. ситуативная мотивация
102. сфера деятельности
103. спираловидное
104. словесные выпады
105. сравнительное
106. стратегия
107. статусно-ролевые отношения
108. серьезная атмосфера

109. такесика
110. тактика
111. тон голоса
112. темп речи
113. тембр голоса
114. тупиковая фаза
115. теория речевой деятельности
116. телосложение
117. творческая технология
118. типологические качества
119. коммуникативные барьеры
120. концентрическое.
121. коммуникативный акт
122. коммуникативный комплекс поведения
123. коммуникативные мотивы
124. компромисс
125. конфликтные ситуации
126. коммуникатор
127. конгументность жестов
128. коммуникативные жесты
129. коммуникативная функция
130. коммуникативное поведение
131. коммуникативная компетенция
132. коммуникативный процесс.
133. кинесика
134. конфликтная ситуация
135. кульминативная функция
136. ложная информация
137. локальный отрезок времени
138. индуктивное
139. интимный взгляд
140. интенсивность жестикуляции
141. интонация
142. интоним
143. интимная зона
144. интеллектуальное развитие



- 145.имидж
- 146.интроверт
- 147.исторический процесс
- 148.исторический факт
- 149.экстраверт
150. эффективная ориентировка
151. эффект присутствия
152. эмоционально-экспрессивная функция
153. эстетическая функция
154. экстралингвистика
155. эмоциональное состояние
156. эмоциональное поведение
157. навык
158. навыки речи
159. неадекватная реакция
160. невербальные средства
161. невербальное поведение:
162. направленность взгляда
163. некорректные слушатели
164. нормальное состояние
165. уровень общения
166. унисонный диалог
167. уникальный голос
168. устная речь
169. условно-пространственная аора
- 170.установление типа собеседника
171. устойчивость навыков
172. уравновешенный человек
173. уверенный человек
174. уровень общения
175. удаленное положение
176. человеческое общество
177. частота взгляда
178. обмен мыслями
179. образ партнера
180. общественный статус

181. обобщение информации
182. оформление мыслей
183. описательные жесты
- 184.открытая поза
- 185.оперативное мышление
- 186.факт
- 187.факт речи
188. фокус наблюдения
189. шаблоны поведения
190. шаблоны речи
191. характер человека
192. характер субъекта
193. хронологическое изложение
194. жест
195. жест ретерпения
196. жест одобрения
197. жесткий человек
198. жесткая манера
199. жизненный опыт
200. жизненные ситуации

Key terms and concepts  
on the culture of speech  
and etiquette

1. destination
2. addresser
3. violent behavior
4. the amplitude of the transfer of the body
5. asymmetric solution
6. atmosphere of mutual understanding
7. apelyativnaya function
8. acoustic components
9. non-verbal communication
10. internal activity
11. verbal means of communication
12. verbal account
13. interacting entities
14. squint
15. The space value
16. innate skill
17. Inner speech
18. Authoritative rukopazhatie
19. masterful way
20. high status
21. eye contact
22. gender
23. body movements
24. business look
25. Business Partnership
26. delimitativnaya function
27. dynamic touch
28. deductive
29. evidential reasoning
30. mutual understanding
31. dominantly rukopazhatie
32. closed pose
33. signs of language
34. thinking
35. international courtesy
36. international cooperation

37. gesture
38. material value
39. motivatsionnaya readiness
40. modal gestures
41. maloinformatsionnoe face
42. interpersonal conflict
43. interpersonal relationships
44. peaceful means
45. moral level
46. conventional level
47. role repertoire
48. matter of fact
49. role behavior
50. psychological role
51. communicating the potential
52. search phase
53. polylogical speech
54. preparatory phase
55. psychological state
56. psychological closeness
57. pasimologiya
58. pose
59. prescribed actions
60. the process of communication
61. the written word
62. spatial psychology
63. spatial structure
64. public behavior
65. public zone
66. personal zone
67. gait
68. submissive rukopazhatie
69. psychological comfort
70. psychological discomfort
71. psychological level
72. proxemics

73. prosody
74. rukopazhatie
75. speech act
76. rhythmic gestures
77. well-being
78. social level
79. social roles
80. social group
81. social category
82. socialization of the individual
83. social causes
84. social experience
85. Social Responsibility
86. social groups
87. social opinion
88. social situation
89. Social Environment
90. Social Responsibility
91. status of partners
92. social status
93. social area
94. social status
95. social role
96. consciousness
97. system of values
98. sound power
99. symbolic gestures
100. system awareness
101. situational motivation
102. scope
103. spiralovidnoe
104. verbal attacks
105. comparative
106. strategy
107. status and role relationships
108. serious atmosphere

109. takesika
110. tactics
111. tone of voice
112. rate of speech
113. quality of a voice
114. dead-end phase
115. theory of speech activity
116. physique
117. Creative Technology
118. typological quality
119. communication barriers
120. concentric.
121. communicative act
122. complex communicative behavior
123. communication motives
124. compromise
125. conflict situations
126. communicator
127. kongurentnost gestures
128. communicative gestures
129. communicative function
130. communicative behavior
131. communicative competence
132. communicative process.
133. kinesics
134. conflict situation
135. kulminativnaya function
136. false information
137. local time span
138. Inductive
139. an intimate look
140. the intensity of the gesture
141. intonation
142. intonation
143. intimate zone
144. intellectual development

145. image
146. introvert
147. historical process
148. historical fact
149. Extrovert
150. effective orientation
151. effect of the presence
152. emotionally-expressive function
153. aesthetic function
154. ekstralingvistika
155. emotional state
156. emotional behavior
157. skill
158. speaking skills
159. inadequate response
160. nonverbal
161. non-verbal behavior:
162. gaze direction
163. incorrect listeners
164. normal
165. the level of communication
166. unison dialogue
167. unique voice
168. spoken language
169. conditioned space aora
170. establish the type of interlocutor
171. sustainability skills
172. balanced person
173. confident man
174. the level of communication
175. Remote location
176. human society
177. frequency sight
178. exchange of ideas
179. image of the partner
180. social status



181. compilation of information
182. design ideas
183. descriptive gestures
184. open posture
185. operational thinking
186. fact
187. the fact of speech
188. focus of observation
189. Patterns of behavior
190. speech patterns
191. the nature of man
192. the nature of the subject's
193. chronological summary
194. gesture
195. gesture reterpeniya
196. gesture of approval
197. hard man
198. rigid manner
199. experience
200. life situations

## РЕЗОЛЮЦИЯ 53/101. ПРИНЯТАЯ ГЕНЕРАЛЬНОЙ АССАМБЛЕЕЙ

Принципы и установки для ведения международных переговоров

*Генеральная Ассамблея,*

*ссылаясь на цели и принципы Устава Организации Объединенных Наций,*

*подтверждая положения Декларации о принципах международного права, касающихся дружественных отношений и сотрудничества между государствами в соответствии с Уставом Организации Объединенных Наций<sup>1</sup>, и Манильской декларации о мирном разрешении международных споров<sup>2</sup>,*

*принимая во внимание цели Десятилетия международного права Организации Объединенных Наций,*

*считая, что международные переговоры представляют собой одно из гибких и эффективных средств, в частности, мирного урегулирования споров между государствами и выработки новых международных норм поведения,*

*учитывая, что в ходе своих переговоров государствам следует руководствоваться соответствующими принципами и нормами международного права,*

*сознавая, что существуют различные средства мирного урегулирования споров, закрепленные в Уставе и признанные международным правом, и подтверждая в этой связи право на свободный выбор этих средств,*

*учитывая важную роль, которую конструктивные и эффективные переговоры могут играть в достижении целей Устава, содействуя регулированию международных отношений, мирному урегулированию споров и выработке новых международных норм поведения государств,*

*отмечая, что определение принципов и установок,*

имеющих отношение к ведению международных переговоров, могло бы повысить предсказуемость поведения участников переговоров, уменьшить неопределенность и содействовать созданию климата доверия на переговорах,

*признавая*, что приводимые далее положения являются общей, неисчерпывающей основой для ведения переговоров,

1. подтверждает следующие принципы международного права, имеющие отношение к международным переговорам:

*a)* суверенное равенство всех государств независимо от различий экономического, социального, политического или иного характера;

*b)* государства в соответствии с Уставом Организации Объединенных Наций не должны вмешиваться в дела, входящие во внутреннюю компетенцию любого другого государства;

*c)* государства обязаны добросовестно выполнять свои обязательства по международному праву;

*d)* государства обязаны воздерживаться в своих международных отношениях от угрозы силой или ее применения против территориальной неприкосновенности или политической независимости любого государства или каким-либо другим образом, несовместимым с целями Организации Объединенных Наций;

*e)* всякое соглашение является ничтожным, если его заключение явилось результатом угрозы силой или ее применения в нарушение принципов международного права, воплощенных в Уставе;

*f)* государства обязаны, независимо от различий в их политических, экономических и социальных системах, сотрудничать друг с другом в различных областях международных отношений с целью

поддержания международного мира и безопасности и содействия международной экономической стабильности и прогрессу, общему благосостоянию народов и международному сотрудничеству, свободному от дискриминации, основанной на таких различиях;

g) государства урегулируют свои международные споры мирными средствами таким образом, чтобы не подвергать угрозе международный мир и безопасность и справедливость;

2. подтверждает важность ведения переговоров в соответствии с международным правом таким образом, чтобы они были совместимы с принципом достижения декларируемой цели переговоров и способствовали этому, и соответствовали следующим установкам:

a) переговоры должны вестись добросовестно;

b) государствам следует должным образом учитывать важное значение надлежащего вовлечения в процесс международных переговоров государств, жизненные интересы которых непосредственно затрагиваются обсуждаемыми вопросами;

c) цель и предмет всех переговоров должны быть полностью совместимы с принципами и нормами международного права, включая положения Устава;

d) государствам следует придерживаться взаимно согласованных рамок для ведения переговоров;

e) государствам следует принимать меры к поддержанию конструктивной атмосферы на переговорах и воздерживаться от каких-либо шагов, которые могли бы привести к срыву переговоров и помешать их проведению;

f) государствам следует содействовать проведению или завершению переговоров, концентрируя внимание в течение всего переговорного процесса на главных целях таких переговоров;

g) государствам следует делать все возможное для продолжения работы по достижению взаимоприемлемого и справедливого решения в случае, если переговоры заходят в тупик., особенно если оно затруднено

## СОДЕРЖАНИЕ

1. О культуре речи-----	стр.3-9
2.Язык и речь-----	10-16
3.Коммуникативные и некоммуникативные качества речи-----	17-23
4.Навыки и умения-----	24-27
5.Общение-----	26-33
6. Коммуникативная стратегия-----	34-40
7.Ситуация-----	41-48
8.Социальные статусы и социальные роли-----	49-56
9.Слушание-----	57-65
10.Диалог.Млнолог.Полилог-----	66-75
11.Полемика.Трансакт-----	76-84
12.Переговоры-----	85-95
13.Типы личностей-----	96-100
14.Характеристика невербального общения-----	101-105
15.Характеристика невербального общения-----	106-141
16.Основные термины по культуре речи и этикету-----	142-155
17.Резолюция ООН-----	156-158

**В. Б. Джафаров**

Дипломатический  
**ЭТИКЕТ**  
и  
**КУЛЬТУРА**  
речи



И  
КУЛЬТУРА  
речи



**В. Б. Джафаров**

Дипломатический  
**ЭТИКЕТ**  
и  
**КУЛЬТУРА**  
речи

