

РУССКИЙ ЯЗЫК И ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1 Мотив и цель общения

Цели общения отражают потребности совместной деятельности людей. Деловое общение почти всегда предполагает некоторый результат – изменение поведения и деятельности других людей.

Общение выступает как межличностное взаимодействие, т. е. связи и влияние, которые складываются в результате совместной деятельности людей.

Выделяют следующие виды взаимодействия:

- групповая интеграция (совместная трудовая деятельность, кооперация),
- конкуренция (соперничество),
- конфликт.

Для того чтобы общение было эффективным, следует соблюдать следующие условия:

- равенство психологических позиций социальных субъектов независимо от их социального статуса;
- равенство в признании активной коммуникативной роли друг друга;
- равенство в психологической взаимной поддержке.

Обстановка общения делится на два вида: официальное (деловое) и неофициальное (частное) общение.

Неофициальное общение – это общение в кругу близких людей, хороших знакомых, с которыми сложились доверительные межличностные отношения. Неофициальным может быть и общение в перерывах официальных мероприятий, на так называемых «корпоративах» – словом, тогда, когда оно характеризуется непринуждённостью. Здесь нет стандартов, требования к качествам речи не столь жёсткие, как в официальной сфере. Выбор слов и выражений в частном общении более свободный и регулируется этическими нормами, принятыми в данном обществе традициями и степенью близости собеседников.

Официальным является общение во время симпозиумов, презентаций и т.д. Деловое общение используется для организации социально значимой деятельности: научной, общественной, административной, управленческой, коммерческой, производственной. Поскольку официальное общение обслуживает сферу деловых отношений, к нему предъявляются строгие требования, которые, в первую очередь касаются важных для коммуникации качеств речи (правильность, точность, ясность и др.) и соблюдения этических норм.

Формулировка целей исследования в деловой письменной речи может выглядеть следующим образом:

Моя цель состоит в том, чтобы...

имеет целью внести некоторый вклад в ...
Это задумано как...
Мы не ставим перед собой задачу...
Мы стремимся примирить А с Б
Нами движет желание инноваций
стремились обосновать свои взгляды
пытаемся разрешить проблему
делаем попытку нивелировать различия... и др.

2 Невербальные средства общения

Невербальная (несловесная) коммуникация занимает значительное место в социуме, в т. ч. в деловом общении.

К визуальным видам общения относятся жесты (кинесика), мимика, позы (пантомимика), кожные реакции (покраснение, побледнение, потоотделение), пространственно-временная организация общения (проксемика), контакт глазами.

Акустическая система включает следующие аспекты: паралингвистическую систему (тембр голоса, диапазон, тональность) и экстралингвистическую систему (включение в речь пауз и других средств – покашливание, смех, плач и др.).

Тактильная система (такесика) включает прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуи; ольфакторная – приятные и неприятные запахи окружающей среды; искусственные и естественные запахи человека.

Управление чувствами и эмоциями осуществляется при помощи правого полушария, в то время как левое берет на себя ответственность за интеллектуальное развитие. Различные эмоции выражаются при помощи мимики: печаль проявляется в виде «потухшего» взгляда, опущенных вниз уголков губ и сведенных бровей; счастье – при помощи спокойного взгляда и приподнятых уголков губ; гнев – в виде широко открытых глаз, опущенных вниз уголков губ, сжатых зубов и прищуренного взгляда; удивление – чуть приоткрытого рта, глаз и приподнятых бровей, кончики губ чаще всего опущены вниз; страх – одно из самых сильных чувств человека – сведённых бровей, растянутых губ, уголки которых отведены вниз.

Невербальный язык общения состоит из определенного набора сигналов, где ключевая роль отводится визуальному контакту. С помощью зрительного контакта регулируется уровень комфорта во время разговора. Прямой взгляд можно расценивать как знак доверия к собеседнику и заинтересованностью темой разговора. Согласно мнению психологов, разговор на обоюдно приятную тему создает прямой визуальный контакт, в то время как при негативных вопросах, большинство людей избегает попыток его установить. Отведение взгляда в сторону является сигналом неприязни и внутреннего несогласия. Таким путём можно проанализировать степень заинтересованности собеседника в продолжении разговора.

Ожидание сопровождается резким взглядом в глаза и приподнятыми глазами. Во время проявления неприязни собеседник избегает долгого визуального контакта и всеми силами пытается отвести глаза. Расположенность к разговору проявляется при помощи внимательного взгляда, а сам визуальный контакт устанавливается с промежутком, равным десяти секундам. Подобным образом проявляется и возмущение, однако в данном случае паузы отсутствуют, а во взгляде собеседника можно заметить нотку тревожности. Восхищение проявляется подобным образом, однако, взгляд человека в этой ситуации более спокойный.

Привычка двигаться во время разговора, набор жестов и отдельно взятые телодвижения наглядно демонстрируют весь спектр чувств, что испытывает человек. Экспрессивная моторика и оживленное выражение лица способствуют налаживанию контакта, что значительно повышает уровень доверия между собеседниками.

Большое количество жестов, повторяющихся с определенной периодичностью, может говорить о том, что человек испытывает чувство сильной неуверенности и пребывает в состоянии напряженности. Именно понимание жестикологии и языка тела человека, с которым ведется разговор, позволит быстро наладить взаимопонимание. В сосредоточенном состоянии человек часто дотрагивается до подбородка и переносицы, закрывая при этом глаза. Критичность проявляется в виде наклона тела вперед и косвенного касания лица. Человеческое тело отражает скуку при помощи расслабленного корпуса, а голова человека подпирается рукой. Если ваш собеседник испытывает чувство превосходства, то он в положении сидя «забрасывает» одну ногу на другую, а руки складывает в «замок» за головой.

При неодобрении человек бессознательно проявляет беспокойные движения и постоянно поправляет собственную одежду. Открытость демонстрируется при помощи зрительного контакта с собеседником, расправленных плеч и расслабленного корпуса. Неуверенность проявляется в виде постоянного контакта рук с ушами и локтями.

Умение правильно воспринимать тембр голоса позволяет научиться грамотно улавливать особенности информации. Эти особенности невербального общения выражаются в виде: пауз между словами, построении предложений, скорости речи и силе голоса. Чувство неуверенности выражается в виде частых пауз, приступов нервного кашля и большого количества ошибок в словах. Усталость передается низким тоном голоса и понижением высоты ближе к окончанию предложения. Чувство взволнованности – так же, как и усталость, но в этом случае человек говорит быстрее, а его речь становится обрывистее. Энтузиазм обнаруживается благодаря высокому тону голоса и четкой уверенной речи. Чувство высокомерия проявляется в виде растянутого произношения слов и ровной монотонной интонации.

Следует уделить отдельное внимание важности межличностного пространства. В той ситуации, когда люди проявляют подсознательный интерес друг к другу, они стремятся сократить пространство между ними. В

некоторых ситуациях, подобное поведение недопустимо, что заставляет человека придерживаться определенных рамок общения.

Социальное пространство между людьми, ведущими разговор, составляет от ста двадцати до трехсот семидесяти сантиметров. Чаще всего подобные примеры можно заметить во время проведения деловых разговоров. Формальность разговора определяется расстоянием между участниками переговоров. Расстояние более четырех метров между людьми называется *публичным пространством*. Как можно предположить из названия, данное расстояние является более комфортным для публичного выступления перед аудиторией.

Психологи утверждают, что для людей, обладающих уверенностью в себе, расстояние, на котором ведется разговор, редко имеет особое значение, в то время как люди имеющие проблемы с самооценкой, стараются подсознательно отдалиться от человека.

3 Предмет и функции речевого этикета в деловом общении

Речевой этикет выполняет функцию, которая направлена на установления контакта, привлечение внимания, призыва, вежливости. Занимая своё место в данном обществе, человек обязан своим поведением, в том числе и речевым, оправдывать ожидания этого общества. Этикет помогает достойно выйти из сложных ситуаций общения, обойти острые углы, сгладить противоречия этикетными формулами или этикетным поведением.

Задача речевого этикета помочь организовать эффективное взаимодействие, опираясь на нормы социальной адаптации людей друг другу.

Соответственно, основными этикетными жанрами являются: благодарность, просьба, приветствие, прощание, извинение, поздравление, комплимент, похвальное слово, вежливая оценка, приглашение, отказ, возражение.

Согласно правилам современного этикета обращение «Вы» является обязательным в следующих случаях:

- независимо от возраста и социального происхождения — в официальной среде и при обращении к малознакомому либо же незнакомому;
- в общении между сослуживцами, в случае присутствия при этом посторонних лиц;
- во время делового общения в случае отсутствия неформальных отношений между людьми;
- по отношению к людям старшего возраста — вместе с именем и отчеством;
- в официальной обстановке даже по отношению к хорошо знакомому человеку.

Практика общения с людьми выработала определённые ориентиры.

Нельзя принимать одностороннее решение о переходе на «ты», особенно касательно зависимого человека (например, подчинённого), так как это может быть воспринято как фамильярность. Старший может предложить младшему перейти на «ты», однако это ни в коей мере не обязывает младшего согласиться на такой переход, невзирая на возрастную разницу. Переход на «ты» с человеком, с которым существует большая разница в возрасте и социальном положении, недопустим.

Речевое общение людей представляет собой многофункциональное взаимодействие, включающее: информационный обмен, установление и поддержание контакта, регулировку межличностных отношений. В частности, в деловом общении межличностные отношения представляют собой статусные и ролевые отношения: «начальник – подчиненный», «партнер – партнер», «производитель – получатель».

Социальный статус участников диалога в деловом общении чрезвычайно важен. Деловое общение статусно-ориентировано, потому что в социально-правовые отношения вступают не абстрактные лица, а представители определенных организаций, структур, занимающие в них определенные должности. Социальный статус складывается из индексных признаков.

Индексами социального статуса являются служебное положение, материальное положение, личные заслуги и возраст. Все это учитывается при выборе обращения, именовании, на интонационном и даже грамматическом уровне (вопросительная форма, сослагательное наклонение, вводные конструкции как выражение высокой степени почтительности):

Не могли бы вы составить свой план действий?

Вас не затруднит дать письменный ответ на наше предложение?

При этом обычное вежливое обращение отличается от обращения к особо важной персоне (VIP – very important person), которой могут быть лица, занимающие высокое служебное положение или имеющие выдающиеся заслуги перед отечеством. Для обращения к таким людям (в устной и в письменной форме) используются особые этикетные формулы:

Многоуважаемый Юрий Михайлович!

Возраст собеседника также имеет существенное значение при выборе формы общения и этикетных фраз.

К типичным ошибкам преподавателя в общении с обучающимися относятся:

- использование крика в качестве аргумента
- позиция оправдывающегося
- использование авторитарных отрицательных формулировок
- навязывание неформальных отношений, обсуждение личных тем
- объявление порицания всем и большинству
- порицание внешности, стиля одежды
- угрозы, перед зачетом/ экзаменом
- нарушение личностной зоны студента

Рекомендации:

- знание норм этикета, изменение негативных коммуникативных сценариев
- поддержка творческой активности
- соблюдение статусной нормы педагогического общения (обеспечение прочной и корректной позиции в рамках статуса преподавателя)

4 Манипуляция в деловом общении

Основные виды воздействия на собеседника делятся на осознанные и неосознанные. В первом случае говорящий предполагает определенный результат (чаще в деловом общении); во втором – смутно осознает конечную цель и результат воздействия (чаще в межличностном общении).

Манипуляция – это скрытое управление собеседником, партнером по общению против его воли. Манипуляции могут производиться как во вред манипулируемому, так и на пользу ему. Все зависит от морали манипулятора. Если цель манипулятора – получить личную выгоду за счет «жертвы», то аморальность этого очевидна. Когда же, например, родитель ненавязчиво, незаметно для ребенка направляет его действия в нужное русло – такая манипуляция полезна, поскольку не травмирует ребенка.

В деловом общении манипуляция – обычная вещь. Руководитель вместо силового воздействия может управлять подчиненным незаметно, создавая у того иллюзию полной самостоятельности и свободы. Нередко и подчиненные незаметно управляют своими начальниками. Если цель будет эгоистична, тогда манипуляторские действия достойны осуждения.

Манипуляции реализуются по определенным схемам, действующим сходным образом как в деловом, так и в бытовом общении.

Манипуляция – это целенаправленный стимул любой природы (звуки, слова, жесты, мимика, позы, картинки в журнале, рекламное объявление в газете).

Люди воздействуют друг на друга, чтобы:

- удовлетворить свои потребности с помощью других людей или через них;
- подтвердить факт своего существования и его значимость;
- преодолеть пространственно-временные ограничения собственного существования.

Манипуляции – важный элемент деловых отношений и могут быть конструктивно использованы в управленческой практике на уровне межличностных контактов:

- для создания ореола руководителя организации или подразделения;
- для смягчения формы принуждения, обойтись без которого не удаётся ни одному руководителю;
- для создания единой направленности желаний подчинённых на достижение целей организации.

Руководитель вместо силового воздействия может управлять подчинёнными незаметно, создавая у них иллюзию полной самостоятельности и свободы.

Среди основных приемов манипуляции, целью которых является уже прямое вынуждение собеседника принять ошибочное, невыгодное для его позиции решение, выделяют:

«раздражение собеседника» – введение его из состояния психологического равновесия насмешками, обвинениями, упреками или иронией, что заставляет его нервничать и, в результате, принимать необдуманные решения;

«ошарашивание темпом» – использование быстрого темпа речи, требование принять решение «здесь и сейчас» под угрозой потерять «уникальную возможность» (например, скидки, «последний товар на складе», «специальное предложение» и т.п.);

перевод дискуссии в сферу домыслов – перевод полемики в русло обличения, чтобы заставить собеседника либо оправдываться, либо говорить о том, что не имеет никакого отношения к сути дела, тем самым тратя время и силы;

отсылка к «высшим интересам» – намек на то, что позиция собеседника затрагивает интересы тех, кого крайне нежелательно расстраивать («Вы понимаете, на что вы покушаетесь, когда не соглашаетесь с этим?»);

«Карфаген должен быть разрушен» – бездоказательное повторение одной и той же мысли так часто, чтобы собеседник к ней «привык» и принял ее как очевидную (метод оратора римского сената консула Катона Старшего);

«недосказанность в связи с особыми мотивами» - намек на то, что полная информация не может быть озвучена в связи с некими «особыми мотивами», о которых нельзя сообщить прямо;

«ложный стыд» - использование ложного довода, с которым оппонент не будет спорить после заявлений, типа «Вам, конечно же известно, что наука установила...», «Вы, конечно же читали о...», «Все деловые люди в курсе, что...», опасаясь во всеуслышание расписаться в собственной некомпетентности;

«использование непонятных слов в общении» – аналогично предыдущему, прием построен на нежелании оппонента признать, что он не знаком с данным термином;

«демонстрация обиды» – уход от ответа на нежелательный аргумент или срыв спор изображением обиды на поведение собеседника («Вы за кого нас тут принимаете?»);

«мнимая невнимательность» – потеря нужных документов, пропуск аргументов или опасных доводов оппонента;

«мнимое непонимание» – повторение доводов собеседника «своими словами» с намеренным искажением полученной информации («Другими словами, вы считаете...»);

«многовопросье» – включение в один вопрос несколько мало совместимых с собой вопросов с последующим обвинением либо в «непонимании сути проблемы», либо в уходе от ответа на один из заданных вопросов;

«а что вы имеете против?» – требование к оппоненту предоставить критические доводы с последующим обсуждением его аргументов вместо аргументации предложенного тезиса;

«принуждение к однозначному ответу» – давление на оппонента с целью получить строго однозначный ответ «да или нет», причем сразу («Скажите прямо...»);

«рабулистика» – преднамеренное искажение смысла высказываний оппонента, преподносящее их как забавные и странные («Ваш коллега договорился до того, что...»);

«сведение факта к личному мнению» – сведение основанного на фактах аргумента оппонента к его личной позиции («Это всего лишь ваше личное мнение»);

«видимая поддержка» – мнимая поддержка доводов оппонента, направленная на то, чтобы успокоить его согласием, отвлечь внимание, а затем привести мощный контраргумент, создав впечатление очень основательного знакомства с данным тезисом, которое позволяет видеть его несостоятельность («Да, но...»).

Существует три основных метода нейтрализации этих и других приемов психологической манипуляции в деловом общении.

1. «Мимо ушей». Метод заключается в уходе от дискуссии, уклонении от прямых вопросов или смене темы разговора. Можно что-то уронить, отвлечься на мнимый телефонный звонок или попавшую в глаз соринку. Цель метода – выиграть время и увернуться от манипуляции.

2. «Расставить точки над i». Прямое заявление о том, что оппонент пытается вами манипулировать с обозначением его истинного мотива. «Скажите прямо, чего вы хотите? Чтобы я разозлился и отказался от своих требований?».

3. «Контрманипуляция». Использование приемов манипуляции, позволяющих отбить атаку оппонента и вынудить его к принятию невыгодного для себя решения. Такая ситуация чревата резким обострением отношений и возникновению конфликтов. В ситуации открытого противоборства, безусловно, выиграет тот, кто вооружен не только знаниями, но и умением реализовывать их на практике.

Методы манипуляции в общении

1. Использовать слова непонятные оппоненту.

2. Ложь

3. Повторение.

4. Искушение

5. Игра на чувстве вины.

6. Жалость

7. Забота и внимание

8. Лесть.

9. Чужой Авторитет.

Другие распространенные и относительно простые методы манипуляции – шантаж, угрозы, запугивание, подкуп.

Приведём пример комплимента как средства манипуляции собеседником. Комплимент – выражение восхищения собеседником (Вы так приятны, что пальчики оближешь...). В последние годы возникали интересные теории и классификации комплементов. Комплимент может строиться на обыгрывании фразеологизма: Вы в *святыцы попали. Что ни работа – эта статья* (Цитируется!) (27.01.92). Комплимент может строиться на основе эпитета: Декан зав. кафедрой другого факультета: *Вы сегодня неотразимы!* (30.03.92) , на превращении эпитета в каламбур: *Зав. кафедрой во время аттестации о доценте: Из кооперативного института (перешел). Львов, Москва, сам родом из Армавира. Он очень подвижен. Председатель комиссии: Подвижнее заведующего нет!* (08.12.93). Встречаются тонкие, завуалированные комплименты: Проректор 58 л. преподавателю: *Вы ругались? Вы умеете ругаться? Что-то не верится...* (07.09.92). Для исследования разнообразия семантик и форм комплимента интересны также подчёркнутые, яркие комплименты: Библиотекарь преподавателю: *Мы в восторге от вашей статьи в «Знамени», мы влюбились (в текст)!* (01.02.10); Доцент, г. Тула, 38 л.: *Вы один из всех людей, который от жизни получает удовольствие. Это очень редко бывает. И в том ваша сила!* (01.11.10). Примеры комплиментов:

О коллеге 50 лет: *Как похудела! СТРОЙНЯШКА какая!* (02.05.12)

Подружка подружке на улице шутливо: *Всех встречаю, а тебя нет! ЗНАЧИТ. МНОГО РАБОТАЕШЬ!* (21.05.12).

Председатель дис. совета, г. Курск: *Вы умеете ВСЕ КЛУБКИ РАСКЛУБИТЬ!* (23.05.12).

Преподавательница коллеге: *Вы прямо помолодели! САМОЕ ГЛАВНОЕ, ЧТО ГЛАЗА ГОРЕЛИ!* (24.05.12).

На юбилейном банкете: *Один человек мне про здоровье рассказывал. А у меня такая формула вдруг возникла, я ему говорю: «Здоровье – это характер!».* А он: *«У ВАС ПРЕКРАСНЫЙ ХАРАКТЕР!»* - *«Откуда вы знаете? Вы меня в первый раз видите!»* Смеялись. (25.05.12)

У речки рано утром мужчина, лет 60, знакомый, пришедший в ярко-желтом и белом: *Ты вообще! ГЛАЗ НЕ ОТВЕДЕШЬ!* (19.06.12)

Встретились на конференции. Женщина-профессор, 55 лет: *Посмотрите, она ДАЖЕ МОЛОЖЕ СТАЛА, ЧЕМ БЫЛА!* (27.06.12).

На улице профессор 62 г. знакомому профессору 48 л.: *Книги пишете, Саи! Я ВАС СЛУШАЮ С ВОСТОРГОМ!* (27.07.12) [6, с. 95–97].

5 Приемы ведения эффективной деловой беседы

1. Создайте непринужденную обстановку (напр., чаепитие).

2. Первый вопрос должен быть коротким, интересным, но не дискуссионным.
3. Излагайте мысль максимально кратко.
4. Выступайте только по тем проблемам, где вы компетентны.
5. Основывайте каждое своё суждение.
6. Сделайте так, чтобы собеседник говорил ДА как можно раньше и повторял его чаще.
7. Чаще повторяйте своими словами мысли собеседника и спрашивайте его «Я вас правильно понял?»
8. Закрепляйте вербально позицию собеседника: «Как я понял, вы считаете, что X ...?»
9. Не спешите отвечать.
10. Не возражайте категорическим тоном.
11. Всё время записывайте по ходу беседы.
12. Отсрочьте отрицательный ответ собеседника: «Я понимаю, вам надо посоветоваться с руководством...».
13. Старайтесь 30–60 % времени смотреть на собеседника (не в лицо).
14. Взгляд отводите только при формулировании мысли; не смотрите в окно (показатель безразличия).
15. Неприятному человеку смотрите при разговоре на переносицу.
16. Используйте открытые позы, жесты.
17. Старайтесь занять позицию справа от собеседника: она более эффективна.
18. Не показывайте своей мимикой недовольства.
19. Дайте собеседнику «подслушать» то, что хотите ему внушить.
20. Займите в разговоре позицию выше собеседника.
21. Закончите беседу согласованием сроков исполнения, лучше – с внесением в блокнот [4, с. 86–87].

6 Качества речи

Коммуникативные качества речи – признаки хорошей, культурной речи, которые обеспечивают эффективность общения и гармоничное взаимодействие его участников. Правильность, чистота и богатство (разнообразие) речи относятся к структурным коммуникативным качествам. Точность, логичность, выразительность, уместность, доступность, действенность – к функциональным коммуникативным качествам.

Правильность речи. Наверное, самым важным качеством речи является правильность, её не единственное, но главное коммуникативное качество. Нет правильности – не могут срабатывать другие коммуникативные качества: точность, логичность, уместность и т. д.

Богатство речи. Уровень речевой культуры зависит не только от знания норм литературного языка, законов логики и строгого следования им, но и от владения его богатствами, умения пользоваться ими в процессе

коммуникации. Русский язык по праву называют одним из наиболее богатых и развитых языков мира. Его богатство – в неисчислимом запасе лексики и фразеологии, в смысловой насыщенности словаря, в безграничных возможностях фонетики, словообразования и сочетания слов, в многообразии лексических, фразеологических и грамматических синонимов и вариантов, синтаксических конструкций и интонаций. Все это позволяет выразить тончайшие смысловые и эмоциональные оттенки.

Чистота речи. Одним из качеств хорошей речи является ее чистота. Чистота речи предполагает отсутствие в речи элементов, чуждых литературному языку, а также отвергаемых нормами нравственности слов и выражений, слов – «паразитов». Диалектизмы нарушают чистоту литературной речи, особенно речи официальной, однако в народном языке определенной территории они не являются неправильными. Народный язык, в том числе и язык говоров (диалектов), - очень экспрессивный, выразительный, он отражает материальную и духовную культуру народа. Народ всему дает меткую характеристику, оценку, и не случайно русские писатели используют диалектные слова как важное средство изобразительности (например, произведения С. Есенина, М. Шолохова и др.) Засоряют речь и так называемые слова-паразиты. Это слова, каждое из которых само по себе не вызывает никакого осуждения. Употребленные без необходимости, по привычке, для заполнения пауз, они являются «сором» в речи. Часто такими словами становятся: значит, вот, видите ли, собственно говоря, так сказать и т. п. В литературной речи не допускаются просторечные слова. Обычно это грубоватые слова отрицательно-оценочного содержания, свойственные простой, непринужденной или даже грубоватой устной речи. Засоряют литературную речь жаргонные слова, т. е. слова, характерные для какой-то группы людей (социальной, профессиональной и т. п.). Это обычно искаженные, неправильные слова. Существует так называемый молодежный жаргон, воровской, театральный и т.п.

Точность речи. Под точностью принято понимать, во-первых, точность предметную, которая связана со знанием темы речи, предмета высказывания, во-вторых, точность понятийную – соответствие между словами, которые мы употребляем, и их значениями (то, что в философии принято называть единством формы и содержания).

Логичность речи. Логичностью называют коммуникативное качество речи, предполагающее ясное, точное и непротиворечивое высказывание. Предмет высказывания должен оставаться неизменным. Часто случается, что мы, заговорившись и вспоминая один пример за другим, настолько отдаляемся от темы высказывания, что даже забываем, к чему мы всё это говорим. В результате до слушающих долетают лишь обрывки разных мыслей, а основной предмета разговора остается где-то в стороне. В таком изложении материала трудно уловить идеи, относящиеся к конкретно обсуждаемой проблеме, зато очень много идей попутных, поясняющих, интересных, порою, только для самого говорящего или пишущего. Два противоположных по смыслу высказывания не могут быть одновременно

истинными, утверждение должно сопровождаться достаточным количеством аргументов.

Выразительность речи. Выразительная речь – это речь, способная поддерживать внимание, возбуждать интерес слушателя (или читателя) к сказанному (написанному). Действенность речи невозможна без ее выразительности, которая в свою очередь, базируется на знаниях техники речи. Однако без использования правил техники речи невозможно говорить о каком либо воздействии такой речи на слушателя, аудиторию. Таким образом, выразительность речи можно рассматривать как основную составляющую действенной речи. Выразительность речи педагога, очевидно, не совпадает с выразительностью речи политического оратора или дипломата, выразительность речи адвоката не совпадает с выразительностью речи ученика, однако любая выразительная речь усиливает степень воздействия на сознание слушателей.

Уместность речи. Уместность - это особое коммуникативное качество речи, которое как бы регулирует в конкретной языковой ситуации содержание других коммуникативных качеств. В условиях общения в зависимости от конкретной речевой ситуации, характера сообщения, цели высказывания то или иное коммуникативное качество может оцениваться по-разному – положительно или отрицательно. Например, писатель не сумеет создать «местный колорит», передать речевые особенности лиц определенной профессии, строго следуя требованиям чистоты речи, значит, в таком случае положительно будет оцениваться не соблюдение требований чистоты речи, а, наоборот, их нарушение. Под уместностью речи понимают строгое соответствие ее структуры условиям и задачам общения, содержанию выражаемой информации, избранному жанру и стилю изложения, индивидуальным особенностям автора и адресата.

Доступность речи. Доступность речи – качество публичного выступления, заключающееся в том, что оратор отбирает факты, аргументы, речевые средства с максимальным учетом возможностей восприятия речи в конкретной аудитории. Уровень доступности как коммуникативного качества, должен определяется оратором каждый раз, в каждом конкретном случае, в зависимости от того на какую аудиторию направлена речь, чтобы она была максимально правильно воспринята слушателем. При этом следует учитывать возраст, уровень образованности, социальное положение, психологическое и эмоциональное состояние аудитории и т. д.

Понятность речи. Понятность речи – это доходчивость, доступность речи для тех, кому она адресована. Соблюдать данное требование необходимо потому, что оно связано с действенностью, эффективностью устного слова. Понятность речи определяется, прежде всего, отбором речевых средств, использованием слов, известных слушателям.

7 Принципы отбора языкового материала в аутокоммуникации

Выделим три функции внутреннего языка или внутренней речи: защитную (разрядка, релаксация, снятие стресса, приспособление к постоянно меняющимся ситуациям жизни), далее: аутосуггестивную функцию (поощряемую, побудительную, стимулирующую, вдохновляющую) и третью функцию – креативную, творческую, поскольку любое творчество – это творчество изнутри. Коррекция понимания, подпитка внутреннего говорения происходит и тогда, когда человек не думает об этом.

Мы вынуждены отбирать и создавать для себя новый запас слов и выражений, формировать свой базис идеально подходящий для нашей аутокоммуникации. Поиск, отбор, запоминание лучшего – приметы языкового уровня переработки внутренних впечатлений. Перечислим, вслед за В. К. Харченко, принципы отбора языкового материала [5, с. 151–158].

1. **ФОРМУЛЬНОСТЬ** – предпочтение готовому блоку слов. Это и отдельные слова, и тексты (любимые стихи, заученные афористические миниатюры, целые строфы песен и, конечно же, древнейшие тексты-целители – молитвы), и формулы бытия, отраженные, во-первых, в крылатых словах, поэтических строчках.

Так называемые крылатые выражения – это художественные мини-призмы восприятия жизни, всего окружающего, всего происходящего. Более того, заученные наизусть изумительные стихотворения и отрывки из прозы («Чуден Днепр при тихой погоде») многие десятилетия развития отечественной школы срабатывали и как реальный противовес грубым и нецензурным словам, попадающим сейчас в пустоту внутреннего мира и правящим в этой пустоте. Но этих строчек даже для начитанных людей всегда мало. И возвращение к ним, и восстановление их, и пополнение драгоценного духовного фонда всегда принципиально значимо.

Принцип формульности, или блоковости означает, что во внутренней речи целесообразно пользоваться готовыми блоками слов (предложениями и их сегментами), но этот же принцип означает повторительность процедуры использования. Мы предпочитаем нами же уже опробованные, апробированные, так и формулы внутренней речи воздействуют на нас не единожды.

Формульность сродни лозуговости. Лозунг школы, лозунг научной школы, лозунг партии, лозунг университета. В аспекте деловой речи важно исследовать талант составления лозунга. Интересно исследовать и зарубежный опыт. В 1999–2000 гг. в США на государственном уровне озаботились проблемой, как сделать нацию читателей. Приведём лозунги американских программ: «Сформируй своё будущее – читай!», «Книги изменяют жизнь», «Читай всю жизнь», «Чтение меняет дело», «Читатели всегда лидеры».

2. **МЕТАФОРИЧНОСТЬ**. Как способ выживания метафора требует самого пристального внимания со стороны исследователей языка.

У Андрея Платонова есть пронзительная запись: «Чтобы жить в действительности и терпеть её, нужно все время представлять в голове что-нибудь выдуманное, недействительное». У Виктора Суворова в романе

«Контроль» Настя Стрелецкая напоминает себе, что надо всё время отводить мысль от дороги, чтобы её преодолеть. Здесь сложен и прямой смысл (В тяжелых условиях преодолевает эта девушка огромное расстояние!), и метафорический: думай о чём-нибудь высоком или хотя бы о другом, чтобы не мучили тебя тяготения пути.

Итак, человеку в его внутренней речи нужны лично для него экспрессивные метафоры.

3. НАПРЯЖЕНИЕ, ДРАМАТИЗМ формулы. Успокоение часто приходит через подбор слов более драматического, чем свершившего событие, а то и более трагического звучания: *Что я пожну, когда так страшно сею?; Кому повем печаль мою?* На экспликации драматизма строятся некоторые молитвы.

Эмоции могут «поглотить» человека, завладевая всё большим и большим числом зон его мозга. У очень многих людей при этом в первую очередь теряется способность мыслить творчески. Постулируемый нами драматизм формулы в таких ситуациях действует по принципу *Клин клином вышибают*.

4. ЗЛОБОДНЕВНОСТЬ – умение вовремя сказать себе, а потом и с другими поделиться формулой, если она удачна. При внутреннем говорении вырабатывается и закрепляется некий идеальный срез языка, ценнейшие элементы общенационального значения.

Психолог Александр Васильевич Кошарный во время волнительной процедуры поступления его сына в университет, сказал о своём способе успокоения: «Я в таких случаях говорю: «Часы отсчитывают любую ситуацию».

5. ПОТАЁННОСТЬ формулы.

Запоминаются, прежде всего, чужие формулы самоподдержки. «Да я с чертом сработаюсь!» – с улыбкой, но и не без гордости говорила однокурсница-аспирантка. Слова запоминались и вспоминались как раз тогда, когда служебные отношения давали трещину.

Потаённости драматизма могут способствовать вкрапления из других языков, например: *dementia exseparation* (слабоумие от одиночества).

6. ТОНКОСТЬ, изящество формулы самовоздействия. Это требование хорошо просматривается на примерах контрастивного сближения грамматических форм: Трудно рано *вставать*, да хорошо *встать*.

7. НАСЫЩЕННОСТЬ, богатство спасительных формул-метафор, запас того, из чего выбирать.

8. РЕТРОСПЕКТИВНОСТЬ – обращение к старинным корням, доверие к родному языку, опора на национальную идентичность.

Сравним по степени выразительности слова *культура и поведение, стресс и неприятность, беда, кручина*. Старинные формы срабатывают как идеальное утешение: *Благослови, бог, милуй и питай нас от юности нашей... да преизобилуем во всякое дело благое*.

По силе воздействия старинным словам нет равных. Подчеркивая особую экспрессию старинных корней, мы подчеркиваем принцип отбора материала для аутокоммуникации.

Иметь запас смехогенных формул для поднятия собственного тонуса тоже неплохо. В настоящее время, однако, наблюдается отнюдь не дефицит юмора, а нехватка высокого стиля, в том числе и в процедуре внутреннего нашего говорения.