

Лекция № 4. Устная форма деловой коммуникации.

Устная форма коммуникации.

Диалог. Специфика учебно-педагогического диалога

Деловой разговор, деловая беседа: модели речевого поведения.

Устная форма коммуникации

Вполне вероятно, что человек, не занимающийся проблемами речи профессионально, не задумывается над тем, чем устная речь отличается от письменной. Создавая речевые произведения, мы и в том и в другом случае пользуемся одними и теми же синтаксическими структурами – предложениями, одинаковые, на первый взгляд, лексический состав этих форм речи, поскольку основой и устной, и письменной речи служит литературная речь – основная форма существования языка.

Тем не менее, между устной и письменной речью есть существенные различия. В первую очередь эти различия зависят от ситуации общения. Устная речь предполагает наличие реального собеседника (собеседников). Поскольку говорящий создает свою речь в режиме on-line, для него оказывается важной реакция слушающего. Обратите внимание на то, как ведет себя говорящий: в зависимости от реакции аудитории он может уточнить некоторые моменты, сократить при необходимости объяснение, привести дополнительные примеры и т. п. Факторами, влияющими на изменение его речевого поведения, могут быть недоуменные или вопросительные взгляды, перешептывания, шум в аудитории, кивки головой, улыбки. Существенным является и тот факт, что, независимо от наличия или отсутствия предварительной подготовки, говорящий создает свое речевое произведение буквально на глазах слушателей, создает начисто, не имея возможности начать заново, если что-то показалось неудачным. Единственное, что может говорящий, – подкорректировать свое выступление непосредственно во время говорения, опираясь на реакцию слушателей. Поэтому свойствами устной речи являются необратимость, поступательный и линейный характер развертывания во времени.

Письменная речь вторична по отношению к устной и характеризуется тем, что информация в ней передается при помощи графических знаков. Она, как правило, обращена к отсутствующему адресату (адресатам), его можно лишь мысленно представить. Следовательно, реакция собеседника не может непосредственно повлиять на создание письменного текста. Конечно, эту реакцию создающий текст прогнозирует, представляет, в зависимости от этой предполагаемой реакции выбирая языковые средства. Отсюда возможность исправления, переписывания уже готовых фрагментов.

Мало того, уже написанный текст можно полностью переписать заново, избрав другие речевые средства, другие смысловые подходы. Адресат при этом ничего не узнает о вносимых изменениях, но и автор письменного текста, создав окончательный вариант и передав его, уже ничего исправить не сможет, даже ли реакция адресата окажется совсем не такой, как предполагалось.

Итак, есть существенные различия в речевом поведении создающего устное или письменное высказывание, но есть различия и в восприятии устной и письменной речи адресатом. Письменный текст рассчитан на зрительное восприятие. Читающий текст может вернуться к наиболее трудным местам, отложить его, поразмышлять, обратиться к справочным пособиям, чтобы прояснить для себя что-то непонятное.

Слушающий устный текст, как и создающий его, работает сразу «начисто». Если не используются особые технические средства, то воспроизвести услышанное со 100%-ной точностью практически невозможно. Даже конспект услышанного не есть полное соответствие исходному тексту. И наконец, написанное сохраняется долго, тогда как услышанное сохраняется лишь в памяти слушателей, а посему недолговечно.

Несмотря на то, что основой и устной, и письменной речи является литературная речь, есть различия в составляющих элементах.

Письменная речь в основном использует книжную лексику, порядок слов в предложениях, как правило, прямой. Для текста письменной речи характерны сложные синтаксические конструкции, большое количество причастных и деепричастных оборотов. Поскольку письменная речь ориентирована на зрительное восприятие, она обладает четкой структурной организацией, куда можно отнести деление на разделы и параграфы, нумерацию страниц, абзацные отступы, систему ссылок и т. п. Конечно, на выбор языковых средств и синтаксических структур влияет специфика избранного жанра.

Одно из наиболее ярких отличий устной речи – обязательное наличие *невербальных (несловесных) средств коммуникации*. Практически все ученые, занимающиеся рассмотрением этих проблем, утверждают, что от 50 до 70% воспринимаемой в процессе слушания информации передается с помощью невербальных средств коммуникации: жестов, мимики, телодвижений, взгляда, интонации. Интонация – сложное явление, включающее компоненты, связанные со звучанием голоса: логическое и фразовое ударение, паузы, тон, тембр, сила звучания, темп. Интонация не просто делает разнообразным звучание речи, но помогает передать отношение говорящего, подчеркнуть наиболее важные моменты речи. О том, что отличает устную речь от письменной, писал ученый-лингвист А.Б. Шапиро: «...В устной речи мы делаем много таких пауз, повышений и понижений тона, замедлений и убыстрений темпа речи, изменений тембра голоса и т. п., которые никогда не отмечаются и не могут отмечаться в письменном тексте уже по одному тому, что для этого потребовалось бы огромное количество разнообразных знаков, – наверное, не меньше, а возможно, и больше, чем их требуется для музыкальных текстов...» (А.Б. Шапиро). Элементы интонации несут информацию о говорящем, его чувствах, об отношении к собеседнику, о настроении и т.д. Все это человек, общающийся на родном языке, легко улавливает на слух, но, к сожалению, не всегда может воспроизвести в собственной речи. Тогда говорят об интонационной бедности, невыразительности речи говорящего.

По мнению некоторых ученых, интонацию можно обнаружить даже в письменной речи. Н. И. Жинкин писал: «Конечно, текст не ноты, в которых прямо указывается высота тона, длительность и частота звука. Ни один из этих признаков в тексте не обозначен... Читающий должен вычитать ту интонацию, которая вписана в текст. Без этого невозможно верное прочтение и понимание текста». Каждый из элементов интонации ярок и играет важную роль в раскрытии смысла текста.

Наверное, можно говорить о том, что голос – такая же характерная принадлежность человека, как отпечатки пальцев, почерк, походка, привычные жесты. Казалось бы, голос можно изменить до неузнаваемости, но, во-первых, измененным голосом нельзя пользоваться долго, можно лишь прохрипеть или прошипеть несколько фраз, потом связки требуют отдыха. Во-вторых, исходный интонационный рисунок: тон, тембр, интенсивность голоса можно реконструировать при помощи существующих сейчас приборов.

Голос каждого человека обладает неповторимым сочетанием свойств. Эти свойства, с одной стороны, можно рассматривать в качестве объективных характеристик: объективна такая характеристика, как тон голоса: высота его измеряется в герцах в секунду (чем больше герц в секунду, тем выше звук, следовательно, и голос); сила звука – ее интенсивность зависит от амплитуды колебаний голосовых связок и измеряется в децибелах; тембр – совокупность основного тона и дополнительных – обертонов. Другое дело, что слушатель не в состоянии определить и измерить без соответствующих приборов выше перечисленные характеристики, ему это даже в голову не приходит: он пользуется субъективным восприятием. Слушателем положительно воспринимается мелодическое разнообразие звучащей речи, отрицательно – монотонная речь («Гнусит на одной ноте!» «Заладил как пономарь!»). Плохо воспринимается и также слишком высокий («До чего визгливый!») или слишком низкий («Гудит как шмель!») голос. Такие голоса утомляют и раздражают. Очевидно, что ухо человека не в состоянии принимать в течение длительного времени слишком высокие или слишком низкие голоса. Задача говорящего – разнообразить тональность диапазона. Есть и еще одна тонкость: если аудиторией

возбуждена, у говорящего появляется неосознанное желание повысить голос, усилить громкость, чтобы все-таки донести до слушателей свои мысли. К сожалению, реакция будет прямо противоположной: аудиторию перекричать невозможно. Напротив, нужно несколько понизить тон голоса, уменьшить интенсивность звучания. Это заставит слушателей притихнуть, прислушаться.

Тембр – характерная окраска голоса. Она связана с наличием у каждого произносимого звука, помимо основного тона, дополнительных обертонов. Слушающие воспринимают тембр голоса как специфическую окраску, позволяющую различать голоса, даже если другие акустические характеристики одинаковы, поскольку тембр обладает чертами индивидуальной неповторимости. Индивидуальность тембра обусловлена тем, что размеры речевых органов и функционирование нервной системы, управляющей им, у каждого человека своеобразны. Тембр зависит в первую очередь от смыкания голосовых связок и настройки резонаторов – полостей глотки, рта и носа. Варьирование же тембра возможно благодаря способности речевого аппарата работать в разнообразных режимах. Приятный, красивый тембр голоса позволяет быстро найти контакт с аудиторией, завораживает слушателей. Недостатками тембра являются разного рода шумовые призвуки: осиплости, охриплость.

Важной характеристикой звучащей устной речи является темп. В понятие темпа, по мнению Поля Л. Сопера, входят:

- 1) быстрота речи в целом;
- 2) длительность звучания отдельных фраз;
- 3) интервалы и длительность пауз.

Он считает, что скорость речи связана с особенностями самого оратора и характером содержания речи. Как правило, отмечает Поль Л. Сопер, «чем важнее содержание, тем более сдержанна речь», а «частная беседа, особенно на случайные темы, протекает в более быстрых тонах, чем публичное выступление». Есть фразы, содержание которых предполагает определенный темп, задает его: *Несется как угорелый! Исчез – как ветром сдуло! Ползет как черепаха! Еле-еле поворачивается!*

Слишком быстрая частная речь собеседников – явление нормальное, если они хорошо понимают друг друга, но слишком быстрая речь выступающего публично заслуживает порицания. Большинство ораторов произносит 120–150 слов в минуту. Вместе с тем замедленная речь воспринимается слушателями еще более негативно, чем излишне быстрая. Человек, говорящий слишком медленно, не осознает, что теряет внимание слушателей. Вдвойне плохо, если такая речь – результат невладения материалом. Следовательно, чтобы избежать вялой и тягучей речи, нужно хорошо подготовиться к публичному общению. Но темп – это не только быстрое произнесение фраз, отдельных слов, но и паузы.

Пауза – временная остановка звучания, разрывающая поток речи. Пауза – это продолжение разговора невербальными средствами, недаром существуют выражения «красноречивая пауза», «красноречивое молчание». Существуют различные классификации пауз. Так, некоторые ученые делят их на синтаксические и несинтаксические, среди которых выделяются паузы припоминания, умолчания и напряжения. Можно предложить и такую классификацию пауз:

– синтаксические, соответствующие на письме знакам препинания. Синтаксические паузы различаются длительностью: более длинная – пауза на месте точки, более короткая – на месте запятой. Кроме того, такие паузы используются в неполном предложении на месте пропущенного члена предложения.

– ритмические – как правило, они организуют деление стихотворного текста на строфы, но характерны не для спонтанной, а для озвученной письменной речи (конечно, чаще стихотворной). Используя знания и представления о ритмической паузе, мы, записывая стихотворение на слух, можем легко формировать «столбик».

Таким образом, при правильном применении пауза всегда желательна. Она полезна во многих отношениях, к тому же ее легко сделать. Она облегчает дыхание, так как для выдыхания излишнего воздуха и вдыхания нового запаса нужно время. Она дает

возможность сообразить, к какой мысли следует перейти далее. Она позволяет «важным соображениям глубже запасть в сознание слушателя» (Поль Л. Сопер).

Существенной принадлежностью устной речи являются жесты – составляющая невербального поведения. Зарубежными исследователями описаны 9 способов соотношения жестов и речи:

- 1) выражают то же, что и речь;
- 2) предвосхищают значения, переданные речью;
- 3) выражают нечто противоречащее содержанию речи;
- 4) связаны с более глобальными аспектами взаимодействия, чем данное вербальное высказывание;
- 5) акцентируют ту или иную часть речевого сообщения;
- 6) заполняют или объясняют периоды молчания, указывая на намерение говорящего продолжить свою реплику (поиск подходящего слова и т. д.);
- 7) сохраняют контакт между партнерами и регулируют поток речи;
- 8) заменяют отдельное слово или фразу;
- 9) с опозданием дублируют содержание вербального сообщения.

Перечисленные способы соотношения жестов и речи можно объединить в две группы: в первой группе значение жеста может быть не связано с информацией, передаваемой по вербальному каналу коммуникации (4, 6, 7, 8); во второй – вербальная и невербальная системы функционируют сопряженно, дополняя и поясняя друг друга.

Ситуации замены речи жестиком всеобщими известны. Это, например, кивок в знак согласия, когда жест выступает в качестве эквивалента целого высказывания. Однако невербальные средства в русском языке чаще сопровождают речь, нежели используются в качестве самостоятельного канала коммуникации существуют различные классификации жестов, сопровождающих речь, но, как правило, выделяются следующие: указательные, изобразительно-описательные; эмоциональные, регулирующие поведение аудитории и реагирующие, ритмические и т. д.

Кроме жестов, необходимой принадлежностью устной речи являются взгляд, передающий эмоциональное состояние собеседника (осуждающий, доброжелательный, равнодушный, строгий, ободряющий и т. п.), мимика (выразительные движения мышц лица, отражающие состояние человека, его чувства). Нахмуренные брови в сочетании с грозным взглядом свидетельствуют о неодобрении, доброжелательная улыбка – об одобрении, поддержке и т. д.

Таким образом, паралингвистические средства можно рассматривать как необходимую принадлежность устной речи, которая несет большую эмоциональную и информативную нагрузку.

Еще одно очень яркое отличие устной речи связано с тем, что, поскольку ей свойственна словесная импровизация, устная речь характеризуется такими качествами, как прерывистость, срывы конструкций, самоперебивы, лаконизм и избыточность. С последними двумя характеристиками вы уже встречались.

Избыточность устной речи, не всегда оправданные повторы, уточнения, перифразы (использование синонимичных структур), связанные с тем, что говорящий не всегда четко может сформулировать мысль, вследствие чего ему приходится повторяться, добиваясь желаемого результата, лаконизм (экономия) речи связан с тем, что говорящий пропускает слова, предложения, которые легко восстанавливаются слушающим из контекста.

Самоперебивы, срывы конструкции – такая особенность устной речи, когда говорящий, не закончив начатое предложение, бросает его, начинает снова, пытаясь сформулировать фразу другими словами.

Прерывистость связана с тем, что говорящий делает неуместные паузы, так как обдумывает, что сказать, формулирует, подбирает слово. Иногда такая пауза заменяется нечленораздельными звуками типа мычания, прищелкиванием пальцев, восклицаниями: «Как лучше сказать?», «В общем-м-м...», «Ну-у-у...», «Э-э-э-э...», «Короче говоря...» и т. д.

Все эти свойства речи обратно пропорциональны ее подготовленности: более подготовленная, продуманная речь, обладая четкой структурной организацией (доклад, лекция, официальное поздравление), звучит плавно, ее восприятие не затруднено.

Вместе с тем стоит отметить, что перечисленные выше качества неподготовленной речи, если ими не злоупотреблять, как ни странно, способны в большей степени привлечь внимание слушателя, подчеркивают спонтанность речи, ее эмоциональность. В отличие от письменной речи, которая строится в соответствии с логическим движением мысли, устная речь во многом опирается на возникающие ассоциации, поэтому излишне гладкая, отрепетированная речь воспринимается именно как заученная и воспроизведенная письменная. Вероятно, дело еще и в том, что спонтанная речь создается при непосредственном участии слушателя, тогда как речь, хорошо подготовленная заранее, навязывается ему, слушатель при ее восприятии более пассивен, менее заинтересован.

Это учитывают актеры, чтецы, исполняющие литературные произведения: читая текст, они имитируют живую, спонтанную речь. В этом случае мы говорим об озвученной письменной речи. Напротив, записанные с помощью технических средств или даже на бумаге диалоги можно охарактеризовать как фиксированную устную речь. И в том и в другом случае структура речи соответствует исходной, т. е. имеет свойственные ей лексические и синтаксические особенности.

Речевое поведение человека, пользующего мессенджер, требует особого изучения, поскольку это довольно специфическая письменная речь. Это новый вид речи, который можно назвать спонтанной письменной речью (или фиксированной устной речью). Пользователь не затрудняет себя выбором слов и выражений, что может быть характерно для устной речи, может передавать прерывистость, срывы конструкций и другие особенности устной речи на письме, но не может пользоваться паралингвистическими средствами коммуникации, что является важной составляющей устной речи.

Таким образом, две формы речи – устная и письменная – обладают как общими чертами, так и различиями. Главное сходство в том, что в основе и той и другой форм речи – единый литературный язык. Кроме того, обе формы занимают каждая свою нишу и равно важны в речи. Различия связаны с порождением и восприятием каждой, наличием / отсутствием паралингвистических средств, а также некоторых средств выражения.

Диалог. Специфика учебно-педагогического диалога

В основе педагогической деятельности лежит коммуникативная деятельность, которая осуществляется только в форы речевых жанров, обычно в форме диалога или монолога. При этом диалог рассматривается лингвистами как сложное, многоаспектное динамическое явление, которое представлено в широком и узком понимании. В широком понимании диалог – это конкретное воплощение языка, сфер проявления речевой деятельности человека, сама форма существования языка, наконец, форма речевого общения.

Узкое понимание диалога связывается с непосредственным речевым общением двух или более лиц в конкретной ситуации жизнедеятельности.

Диалогическая речь определяется как «форма (тип) речи, состоящая из обмена высказываниями-репликами, на языковой состав которых влияет непосредственное восприятие, активизирующее роль адресата в речевой деятельности адресанта» (Словарь лингвистических терминов).

Н. Д. Арутюнова отмечает, что «диалог – речевое произведение, в котором двое говорящих как бы создают одну мысль» и «...поскольку содержательная сторона, выявляющаяся в диалоге, и расчленена между собеседниками и одновременно объединена предметом разговора, то диалог представляет собой речевое произведение, которое складывается из отдельных высказываний его участников, так что каждое высказывание является этапом на пути к достижению конечной цели, а потому обретает свое место в развертывании смыслового целого. Это позволяет рассматривать диалог как особого рода коллективное речевое произведение, обладающее в соответствии со сферой, тематикой и ситуацией своей спецификой».

Педагогический диалог целесообразно рассматривать как типизированное речевое построение, модель, отражающую специфические условия и цели общения учителя и учащихся на уроке, как жанр педагогического общения, для создания которого *необходимо знание*: совокупности экстралингвистических факторов, типичных структурно-смысловых частей диалогического текста, специфики речевой организации педагогического диалога в различных ситуациях урока.

Экстралингвистические и лингвистические предпосылки организации учебного (педагогического) диалога

К экстралингвистическим предпосылкам организации успешного учебно-педагогического диалога необходимо отнести *обстановку*, в которой протекает общение, *содержательно тематическую сторону коммуникации, а также функции и социально-коммуникативные отношения (роли) участников общения (адресанта-адресата)*.

Обстановка общения на уроке всегда публична, осуществляется по коммуникативной формуле «один» (учитель – ведущий партнер диалога) – «много» (учащиеся). Обстановка на уроке предопределяет фактор публичности речи, что оказывает определяющее влияние *на развитие темы и на речевое поведение участников диалога*.

Тема обуславливает набор речевых средств, которые способствуют выражению определенного, заданного содержания. Тема неразрывно связана с ситуацией. Ситуации реализации учебно-педагогического диалога достаточно типичны. Постоянно *место педагогического диалога* (в определенной школьной аудитории), *количественные отношения коммуникантов* (учитель – один ведущий партнер диалога и много учащихся), *временная продолжительность общения* (40 минут продолжительность урока). Перечисленные выше внешние условия общения являются основой для возникновения учебно-речевых взаимоотношений участников общения: адресанта (учителя) и адресата (учеников).

Обращенность и адресованность речи учителя в диалоге проявляются наиболее ярко.

Говорящий учитель в ситуации учебно-речевого диалога *должен учитывать*: насколько ученики осведомлены в ситуации, обладают ли специальными учебными знаниями по теме общения, каковы их мнения по обсуждаемой проблеме, убеждения и предубеждения, симпатии и антипатии. Все факторы в совокупности определяют активное понимание учеником высказывания учителя.

Речь учителя рассчитана на коллективного адресата, поэтому она *массово-адресованная*. Общение в педагогическом диалоге отличается *«подстройкой» высказывания под адресата*, умелым выбором языковых средств, которые обусловлены возрастом учащихся и степенью их обученности.

При учебно-научном общении *коммуниканты не равны по своему положению, по уровню образования*. В профессионально-педагогическом диалоге для учителя важно правильно выстраивать свое речевое поведение. Речевое поведение в педагогическом диалоге позволяет раскрыть учителю свои личностные качества (умение создать на уроке творческую обстановку, стремление к установлению с детьми гуманных взаимоотношений, открытость в общении, эмпатическое понимание учеников, установление стиля увлеченности совместной творческой деятельностью на уроке и атмосферы эмоционального благополучия в школьном коллективе). Верно избранный стиль общения определяет, в свою очередь, содержательную сторону учебно-педагогического диалога как речевого жанра.

В диалоге речевое воплощение новой мысли является «следствием реакции на сказанное» (Т. Г. Винокур), на сказанное другим лицом, т. е. результатом коммуникативного процесса.

В любой сфере человеческой деятельности диалог связывается с понятиями «устность», «разговорность», которые определяют «непосредственность» (ситуативность), «неподготовленность» диалогической речи. «Любой диалог имеет **мотив**, осознаваемый говорящим и слушающим как коммуникативная потребность, и **цель**, которая определяет способ сотрудничества собеседников в их последующей

практической деятельности. /Любой диалог трудно представить без участия в нем **мимико-жестикуляционных** и **интонационных** средств, которые облегчают восприятие речи собеседника, снимая с самого слова часть смысловой нагрузки» (Т. Г. Винокур). «Разговорность» и «устность» определяют и основные собственно лингвистические особенности диалога.

В *фонетике* это находит проявление в отдельных сокращениях слов и фраз в процессе говорения; меньшей, по сравнению с официальной литературной речью, четкости произношения, особой ритмизованности фразы. Лингвисты, в частности О. Б. Сиротина, указывают на некоторую *лингвистическую бедность* диалога, так как пониманию высказывания при неточности или неполноте ею помогают жесты, мимика, сами предметы, находящиеся в поле зрения говорящих. *Грамматические особенности* обусловлены коммуникативной ситуацией. Так, в *морфологии* это выражено почти полным отсутствием причастий, деепричастий, кратких форм прилагательных, что объясняется трудностью их восприятия при устном общении. Непосредственный контакт говорящих и спонтанность их речи предопределяют частотное употребление частиц и местоимений. В *синтаксисе* специфика диалогической речи проявляется особенно ярко. «Перемежающая» форма общения, суть которой заключается в чередовании говорения одного из участников общения с говорением другого, создает *основное свойство диалога - реплицирование*. Диалог состоит из реплик. **Реплика – наименьшее речевое единство, «...носитель информации, имеющей своего автора, выполняющей свою коммуникативную задачу и обладающей – по отношению к данной задаче – известной завершенностью, что не исключает возможности продолжения диалога»** (Т. Г. Винокур). Н. Ю. Шведова определяет реплику как высказывание, границей которого является смена говорящего. Реплика характеризуется прежде всего потенциальным наличием другого текста или других текстов на ту же тему, но создаваемых другим (или другими) авторами. В лингвистической литературе отмечается, что две смежные реплики диалога функционально противопоставлены друг другу: первая реплика по отношению ко второй является речевой акцией (*реплика-стимул*), вторая по отношению к первой – речевой реакцией (*реплика-реакция*).

Реплика-стимул дает начало разговору, определяет его тему и цель, она строится относительно свободно и побуждает собеседника к ответной реплике или действию.

Реплика-реакция – ответная реплика, по своему лексическому составу и синтаксической структуре зависит от реплики-стимула. Диалог обычно состоит из чередующихся реплик-стимулов и реплик-реакций. Приведем пример:

- Учитель: Перечислите условия постановки тире между подлежащим и сказуемым в простом предложении,

Н.! Отвечайте! (реплика-стимул).

- Ученик Н.: Во-первых, тире ставится, если... (реплика-реакция).

Реплики на психологическом уровне ориентированы друг на друга, они объединены по смыслу, структурно и интонационно, воспринимаются как некоторое единство, где средствами связи реплик выступают лексический повтор, личные и указательные местоимения, вводные слова и словосочетания и т. д.

Назначение реплик в диалоге многопланово: реплика может передавать информацию, направлять тему, способствовать построению второй реплики, влиять на структурно-грамматическую организацию диалогического единства, ускорять или замедлять течение коммуникации, выражать эмоциональную оценку говорящего.

Диалог выступает в качестве речевого целого в том случае, если решению определенной задачи подчинены его содержательная и формальная стороны, которые в совокупности образуют **диалогическое единство**. Это структурно-семантическая единица, состоящая из двух, реже трех или четырех предложений-реплик, тесно связанных между собой по смыслу и структурно. Только в сочетании реплик обнаруживается необходимая для понимания полнота данной части диалога.

Диалогическое единство (ДЕ) в педагогическом диалоге содержит как минимум три реплики, связанные по схеме: «вопрос – ответ – оценка». Приведем пример диалогического единства:

- Учитель: По каким суффиксам мы определяли существительные женского рода? (Вопрос.)

- Ученик: Существительные женского рода имеют суффиксы -ниц- и -к-. Например, учительница. Суффикс -ниц-. Спортсменка. Суффикс -к-. (Ответ).

- Учитель: Верно. (Оценка).

На количество реплик в диалогическом единстве влияют конкретные условия ситуации общения, в частности, степень подготовленности учащихся к уроку, умение учителя запрашивать информацию (формулировать вопрос точно и конкретно). В структурно-композиционных частях диалогических единств выделяются ответные реплики-повторы, реплики-подхваты и т. д. Коммуникативная направленность реплик имеет две формы: ориентацию на предшествующее высказывание или ситуацию речи и ориентацию на продолжение разговора. В составе диалога эти формы взаимодействуют, реплики способствуют развитию диалога, указывая его ближайшую перспективу. Коммуникативно направленные реплики в совокупности определяют коммуникативную цель диалога.

В зависимости от целей, которые ставят перед собой вступающие в речевое общение, выделяются различные типы диалогических построений. Можно выявить следующие цели, которые ставят перед собой собеседники, вступая в диалог: обсудить что-либо, убедить в чем-то, проинформировать о чем-либо, возразить по поводу чего-то, побудить к речевому или какому-либо другому действию, запросить информацию, потребовать уточнить ее, выразить одобрение или несогласие. Коммуникативные цели обусловили появление следующих функциональных типов диалога: диалога-сообщения информации, диалога-запроса (получения) информации, диалога-побуждения, диалога-расспроса. Все четыре функциональных типа диалога в совокупности требуют проявления общих коммуникативных умений, связанных с анализом и оценкой различных учебно-речевых ситуаций, а также умения уместно пользоваться как вербальными, так и невербальными средствами общения. Кроме общих, каждый тип диалога требует привлечения частных коммуникативных умений. Это следующие умения:

диалог-запрос информации: умение ставить и задавать вопрос; умение правильно интонировать высказывание; умение уместно использовать разнообразные реплики-стимулы; умение правильно употреблять паузы в речи; умение запросить дополнительную информацию;

диалог-сообщение информации: умение построить информативно значимый текст; умение логически мыслить и правильно реализовать свой замысел на произносительном уровне; умение привлечь и удержать внимание, в частности, правильно обратиться к собеседнику/собеседникам;

диалог-побуждение: умение правильно сформулировать и соответствующим тоном произнести просьбу, приказ; умение уместно употреблять побудительные предложения в реплике-стимуле; умение уточнить задание;

диалог-расспрос: умение самоопределяться по поводу получаемой информации; умение формулировать проблемные вопросы, поддерживающие диалог; умение построить коммуникативно-целесообразную стратегию и тактику речевого поведения в ситуациях педагогического общения.

Общая характеристика диалога, в том числе учебно-педагогического, содержит следующие признаки:

- логика выражения мыслей и соответствие ситуации;
- количество реплик, произнесенных партнерами;
- количество предложений в реплике;
- грамматическая правильность речи;
- употребление специальной лексики;
- длина паузы между репликами;

- время протекания диалога.

Диалог практически везде предстает как конкретное воплощение языка в его специфических средствах, как форма речевого общения, как сфера проявления речевой деятельности человека - и шире - как одна из форм существования языка.

Деловой разговор, деловая беседа

Одним из интереснейших явлений социальной жизни является беседа. «Беседа – это взаимный разговор, общительная речь между людьми, словесное их сообщение, обмен чувств и мыслей на слова» (В.И. Даль). Явление беседы мало изучено, хотя всегда привлекало внимание философов и художников слова, деловых людей, политиков, педагогов и психологов.

Ситуации беседы можно объединить в несколько типов:

- 1) Непринужденная беседа с близкими или хорошо знакомыми людьми.
- 2) Первая беседа с незнакомым человеком – «беседа-разведка». К ней близка «беседа-игра», или «светская беседа».
- 3) Деловая беседа, тема и ход которой определены профессиональными или деловыми интересами и задачами, официальная, часто с иерархией участников (начальник – подчиненный).
- 4) Застольная беседа – организованное по особому случаю речевое событие (разной степени официальности, нередко сложное по структуре, часто с ведущим). Темы застольной беседы как единого речевого события, целостного риторического «действия» – это вечные темы эпидейктической речи: добро и зло, прекрасное и постыдное, великое и смешное.

Как должен вести себя говорящий (участник беседы), чтобы подлинная беседа состоялась:

1. Мастерство собеседника состоит прежде всего в том, чтобы уметь переносить фокус собственных интересов и внимания с себя самого на своего партнера и тему беседы. «Закрытый» человек тем и отличается от «открытого», что не умеет сосредоточиться на том, что не есть он сам, заинтересоваться другими и другим. Сравните две установки, которые характерны: первая – для «человека-манипулятора», «закрытого» носителя культуры монолога, и вторая – для человека «открытого» типа, т. е. наилучшего собеседника.

Типы собеседников:

«Закрытый тип»	«Открытый тип»
1) главная ценность – «я сам», я и есть самое интересное; 2) право на речь – это право на власть; следовательно, нужно любой ценой захватить инициативу, выдвинуть и развернуть свою тему, бороться и победить. Стратегия – подчинение себе (авторитарная модель, доминирование, создание иерархии); 3) мой партнер (собеседник) – объект, которым я могу манипулировать; в разговоре я командую, он – подчиняется; 3) хочу показать себя, полюбоваться собой, высказаться сам	1) главная ценность, т. е. самое интересное, – мой собеседник и тема разговора; 2) не важно, кто главенствует – я сам или другие; иерархия (отношение господства) мешает подлинному взаимодействию, делает его неинтересным. Стратегия – равноправное сотрудничество, а не борьба 3) мой партнер – особый, не зависящий от меня самостоятельный мир, которым я вовсе не должен управлять. Лучше с ним познакомиться: как интересно!

В таблице перед нами предстают два типа собеседников, два обобщенных портрета: человека, сосредоточенного на себе («закрытый тип») и человека, сосредоточенного на своем партнере по беседе («открытый тип»). В основе различий этих портретов – две противоположные позиции участников беседы.

Посмотрим, как различие этих двух типов собеседников проявляется в их речевом поведении в беседе. Изобразим стратегию речевого поведения в беседе, характерную для «закрытого типа» и «открытого типа» собеседника в таблице, чтобы более наглядно провести сопоставление. Отметим также и типичные формы речи, характерные для того и другого.

«Открытая» стратегия	«Закрытая» стратегия
<p>1. Собеседник внимательно воспринимает всё то, что говорит ему партнёр по общению, старается понять его.</p> <p>2. Собеседник стремится подчеркнуть своё уважение к партнёру и его мнению. Демонстрации «Вы-подхода» к речевому взаимодействию служат фразы типа: а) вероятно, вы хотите...? б) вам будет интересно узнать, что... в) вы, конечно, уже слышали, что...</p> <p>3. Собеседник сразу запоминает имя партнёра и предпочитает обращаться к нему по имени.</p> <p>4. Собеседник прибегает к повторению сказанного партнёром с тем, чтобы продемонстрировать своё уважение к его мнению.</p> <p>5. Собеседник не пренебрегает выражением солидарности, согласия во мнениях, с готовностью подчёркивает правоту партнёра по общению, в случаях расхождения во мнениях, использует согласие как тактический ход, предшествующий высказыванию контраргументов: Да, вы правы, хотя...; Да, я с вами согласен во всём, кроме...</p> <p>6. Собеседник старается формулировать вопросы так, чтобы партнёр по общению имел возможность согласиться.</p> <p>7. Собеседник стремится смягчить свои высказывания, прибегая к формулировкам типа: А не кажется ли вам, что...? Возможно, правы те, кто думает, что...; Вероятно, справедливее считать, что...; Все люди могут ошибаться: и я, и он...</p> <p>8. При любом удобном случае собеседник выражает одобрение партнёру по общению, поддерживает его.</p> <p>9. Собеседник демонстрирует оптимистический взгляд на жизнь, предпочитает больше говорить о хорошем, а не о плохом.</p> <p>10. Собеседник стремится найти такую тему для разговора, которая была бы интересна не только для него самого, но и для партнёра; проявляет тактичность и ненавязчивость в обсуждении проблем личного характера.</p>	<p>1. Собеседник предпочитает больше говорить сам, невнимательно слушает партнёра по общению либо вообще его не слышит; перебивая, лишает партнёра по общению возможности высказать свою мысль до конца.</p> <p>2. На первое место собеседник ставит свои интересы, свои мнения, свои желания. «Я-подход» к речевому взаимодействию демонстрируют фразы типа: а) меня интересует то-то и то-то...я хотел бы...; б) я считаю, что...; в) вы, конечно, ещё не знаете (не слышали) что...</p> <p>3. Собеседник пренебрегает обращением к партнёру по имени, считает более удобным для себя обращение к тому, с кем ведёт разговор, посредством местоименных форм Вы или ты.</p> <p>4. Собеседник нередко обращается к повторению уже высказанных им мыслей, каждый раз подчёркивая их значимость, а одновременно и превосходство своего мнения над чужим.</p> <p>5. Собеседник часто выражает своё несогласие с партнёром по общению, начиная своё возражение таким образом: Нет, вы не правы! Нет, я считаю, что...</p> <p>6. Собеседник формулирует вопросы так, что партнёру по общению чаще приходится выражать своё несогласие.</p> <p>7. Собеседник резко и категорично выражает своё мнение.</p> <p>8. Собеседник не использует в своей речи похвалы в адрес партнёра по общению, кроме того, не упускает случая лишний раз указать на его ошибки.</p> <p>9. Собеседник демонстрирует пессимистический взгляд на мир и окружающих: Всё плохо; Все плохие. В подтексте его речи прочитывается то, что он только себя считает хорошим, умным и справедливым.</p> <p>10. Собеседник предпочитает говорить о том, что близко и интересно ему; проявляет интерес к проблемам партнёра скорее ради приличия, а не по искреннему побуждению.</p>

Две характеристики стратегий беседы, два «портрета» собеседников, которые выше мы дали в сопоставлении, можно использовать как систему самых общих сведений. Они пригодятся в разговоре любого типа. Как видите, чтобы стать привлекательным собеседником, нужно не только учиться, но и постоянно воспитывать себя: наблюдать и анализировать собственное речевое поведение и речевую манеру окружающих, контролировать себя в повседневном общении с другими. Теперь посмотрим, в чем особенности отдельных типов беседы и какие существуют для них рекомендации.

Как и любое речевое событие, беседа имеет начало, середину и конец (сравните со структурой публичной речи).

I. Начало. Как вступить в беседу? Основные элементы начала.

1) Представление. Назовите свое имя (*Здравствуйте. Меня зовут ...* или: *Я –...*), а если удобно – также и свое занятие или то, что вас больше всего интересует (в жизни вообще или в данной ситуации). Таким образом вы как бы обозначаете «вехи», ориентиры, по которым дальше сможет двигаться беседа, создаете вашему собеседнику «отправной пункт», трамплин для того, чтобы начать разговор с вами: задать вам вопрос и т. п. Делайте это очень кратко, без особых подробностей. (Род своих занятий или должность обязательно назвать в ситуации официальной беседы при общении с незнакомыми коллегами в соответствующей обстановке.)

Вы можете также сказать, где вы живете, или дать еще какую-нибудь информацию о себе.

2) Очень важный элемент начала – «похвала» или «комплимент» – одобрение, выраженное вами собеседнику. Не может быть, чтобы вам не понравилось в нем хоть что-нибудь. «Похвалите» именно это (прочитайте следующий параграф о том, как делать «комплименты»). Многие теплые приятельские и даже глубокие дружеские отношения начинаются с такой «похвалы».

3) Вопрос, содержащий личное сообщение (касающееся личности говорящего).

4) Пристальный (не «пронизывающий», а заинтересованный, внимательный) взгляд; теплая, доброжелательная улыбка.

5) «Просьба о помощи»;

6) «Обычные любезности».

«Просьба о помощи» может касаться чего угодно; можно попросить: указать кого-либо, кто находится среди присутствующих (и может в дальнейшем стать предметом беседы); помочь найти вещь или нужную информацию, объяснить что-нибудь и т. д. Люди любят быть полезными и покровительствовать, особенно если это не трудно; поэтому «просьба о помощи» располагает к общению.

II. Середина (*продолжение*) беседы. Не следует мучительно выискивать тему для обсуждения, а также страдать от ее отсутствия: ваш собеседник перед вами. Как вы уже знаете, часто самое интересное для него – это он сам. Попробуйте, не проявляя излишнего «напора» и навязчивости, «разговорить» его. Для этого используют следующие приемы:

1) Вопросы фактического или личного характера: *Часто вы так собираетесь? Как обстоят дела с тем-то и тем-то? Вам нравится ваша работа? Какое впечатление производит на вас происходящее?* Вопросы имеют главной целью обнаружение такой темы или такого предмета речи, которые будут равно интересны и вам, и вашему собеседнику: вы ведь тоже должны попытаться получить удовольствие от разговора, только тогда его можно будет считать по-настоящему удавшимся;

2) побуждение собеседника рассказать подробнее о себе: *Мне кажется, вы вполне довольны жизнью. Я не ошибся? У вас, наверное, много работы? Неужели вы находите время для других интересов? Как вам это удастся? Вы, похоже, очень организованный человек. А вот мне этого так не хватает! Как у вас это получается?* (И т. д.);

3) Сообщение собственных мнений и впечатлений, используемое как повод для того, чтобы «разговорить» партнера: *У меня такое впечатление, что я попал в очень дружный коллектив. Я прав? Сдается, что NN чувствует себя тут как рыба в воде. Как вам кажется?* (И др.);

4) Активное слушание: постарайтесь внимательно отнестись к тому, что говорит партнер, даже если сначала это вам не очень интересно. Если чего-то не поняли, не бойтесь уточнить или попросить объяснить, что именно имеется в виду (переспрашивайте), – людям бывает приятно объяснить другим то, что им самим интересно и важно. Особенно важно не только слушать, но и довести до сознания партнера, что все, что он говорит, для вас существенно: используйте сигналы «обратной связи»: *Да-да, понимаю, Как интересно! Правда? Неужели! Просто невероятно!* Кивайте головой, улыбайтесь, короче говоря – не просто слушайте, но внимайте.

III. Конец. Окончание беседы не менее важно, чем ее начало. Именно оно (окончание), как правило, и остается в памяти, во всяком случае – в памяти эмоциональной. «Выход» из беседы – дело очень ответственное и тонкое. Умение правильно осуществить его составляет необходимое условие мастерства собеседника. В заключительной части (конце) хорошей беседы обычно присутствуют ниже перечисленные элементы.

1) «Обоюдное согласие» собеседников – вот что необходимо для изящного и вежливого окончания разговора. Это значит, что нужно внимательно следить за поведением партнера, когда вам начинает казаться, что тема (темы) исчерпана и беседа подходит к концу. Заметив, что ваш собеседник близок к тому же мнению, нужно либо предоставить ему самому «закруглить» разговор (если партнер старше по возрасту или выше по статусу), сделав паузу, чтобы он мог ею воспользоваться и завершить разговор, либо инициировать выход из беседы.

2) Одним из приемов «выхода» из беседы является выражение благодарности партнеру за интересный разговор, выражение удовлетворения от встречи со столь интересным собеседником.

3) Выйти из беседы помогает выражение надежды на то, что начатый разговор когда-либо будет продолжен.

4) Если беседа должна быть прервана независимо от вашего желания, нужно извиниться, а затем поблагодарить собеседника, высказав при этом надежду на то, что вы вновь встретитесь и продолжите начатый разговор.

Чтобы не показаться навязчивым, слишком назойливым, следите за настроением собеседника и ни в коем случае не «цепляйтесь» за него. Не предлагайте все новые и новые вопросы или темы для обсуждения, если вы замечаете, что партнер не слишком заинтересован в дальнейшем общении.

Особенно важно вовремя уметь прервать рассказ о себе или о чем-то, что случилось с вами, вашими близкими или знакомыми. При малейших проявлениях невнимания со стороны собеседника «речь о себе» следует прекратить, округлив разговор или переведя его на темы, близкие, интересные собеседнику.

Модели беседы, характерные для людей, придерживающихся «стратегии близости».

1) «Пулеметные вопросы» личного характера (personal questions). Собеседник «набрасывается» на партнера, бомбардируя его личными вопросами; ответ едва выслушивается. Затем следует очередной вопрос того же типа: *Как дела? Как родители? Как дети? Как...? Как...?* Партнер-адресат едва успевает открыть рот, чтобы пробормотать очередной ответ, как уже вынужден снова говорить о себе. Такая «тактика интервью» используется эмоциональными, несдержанными людьми, причем такими, которые воспитаны в речевой традиции, требующей «избежать молчания любой ценой»; говорящий искренне считает, что так и должен вести себя «светский», «воспитанный» человек. Любую паузу он воспринимает как неловкое, затянувшееся молчание и спешит сам его нарушить, задавая вопрос за вопросом. При этом партнер такого собеседника хорошо понимает, что на самом-то деле ни он сам, ни его ответы не слишком интересуют «интервьюера», так что участвовать в такой беседе для обоих скорее необходимость, чем удовольствие.

2) «Жалобы» – тактика, которая требует от обоих партнеров достаточной активности одинакового типа.

Модель состоит в том, что каждый из собеседников поочередно «жалуется на жизнь»: *Денег нет... – И у меня нет, просто кошмар...* (обсуждается тема недостатка денег); *родители – тираны; дети – чудовища; в школе плохо учат; все надоело; времени не хватает* и пр. Набор тем для «жалоб» друг другу бесконечен. Собеседники расходятся с ощущением совершенной ими неловкости и усилившимся чувством «катастрофичности бытия».

Воспитанный человек предпочитает подбодрить другого в самых сложных обстоятельствах, а не «нагнетать ужасы». Описанная модель тоже, как и первая, служит тактике «избегания молчания», однако легко доступным способом «нытья».

3) Обсуждение исключительно личных тем. Это модель «я говорю откровенно о себе, а ты – о себе». Модель отличается от приятной продуктивной беседы, действительно приносящей обоим партнерам удовольствие, тем, что не соблюдается «мера проникновения» в личную жизнь каждого из собеседников. Пытаясь «избежать молчания», партнеры взаимно нарушают, насильно ломают «личностные границы», «индивидуальный суверенитет» друг друга. Делается это сразу или постепенно, причем более активный собеседник вынуждает другого пойти на ту же «степень откровенности», которую предлагает сам. Приходится отвечать «откровенностью на откровенность». Воспоминания о таком разговоре могут быть очень неприятны.

4) Самая распространенная и, к сожалению, самая губительная для беседы и для партнеров модель (близкая к модели № 3 – «жалобы») – «поочередное осуждение». Отрицательной оценке подвергается все вокруг: незнакомые люди, попавшиеся на глаза; общие знакомые; окружающее; прошлое; будущее; политические фигуры – что угодно.

Модели беседы, характерные для тех, кто предпочитает и реализует «стратегию отстранения».

1) Цепь рассказов – «случаев» или анекдотов. «Заполнить бреши», т. е. кажущиеся «опасными» паузы, избегая молчания, современные собеседники очень часто пытаются, «нанизывая» друг на друга «короткие рассказы». Для этой цели, собственно, и служат анекдоты. Конечно, анекдот анекдоту рознь, и хороший, к месту и умело рассказанный анекдот (или реальное происшествие) – украшение беседы. Однако если вся беседа становится сплошной серией таких «цитат» – готовых, воспроизводимых текстов, затверженных наизусть, то она теряет всю прелесть и подлинной беседой быть перестает. Такой «суперрассказчик», стремящийся полностью захватить, оккупировать внимание всей компании анекдотами или «забавными» случаями из своей жизни, представляет собой для собравшихся немалую угрозу. Характерно, что сам «анекдотчик» получает настоящее удовольствие и, как правило, совершенно убежден в том, что действительно развлекает присутствующих.

2) Стратегия отстранения, замыкания в себе, «охраны собственных границ» нередко парадоксальным образом реализуется в «судорожной говорливости». Собеседник такого типа нуждается в том, чтобы его «успокоили»; для этого ему нужно ощутить искреннее и доброжелательное внимание к себе со стороны партнера.

3) Единственная «продуктивная» модель из всех названных – стремление поговорить на отвлеченную, даже абстрактную тему, не влекущую опасности «нарушения личных границ», «вторжения в личное пространство». При умелой и, главное, осознанной поддержке такой партнер легко может стать интересным собеседником и доставить вам подлинное удовольствие, стоит только «методом разведывательных вопросов» найти такую отвлеченную тему, которая и для вас будет небезразлична. Разница с моделью «пулеметных вопросов» велика: «разведывательные вопросы» не носят личного характера, скорее наоборот; кроме того, они предполагают подлинное внимание к сфере интересом собеседника; они устанавливают «общее поле» его и ваших собственных предпочтений, увлечений и так далее.

Деловая беседа, если возникает не спонтанно, а планируется заранее (что чаще всего и бывает), требует особой специальной подготовки.

Обратим внимание на главное в деловой беседе – технику постановки вопросов. Специальные риторические тактики, использующие вопросы различных типов, служат для того, чтобы:

- 1) перехватить и удержать инициативу в деловой беседе (что, как правило, необходимо, поскольку выгодно);
- 2) активизировать адресата, диалогизировать общение (перейти к подлинному диалогу – взаимодействию позиций и мнений партнеров);
- 3) получить от партнера необходимую вам информацию.

Итак, перед нами собеседник в ситуации делового общения. Имеется и некая проблема, которая требует решения (или обсуждения, в результате которого мы должны прийти к неким выводам). Допустим, что собеседник представляет иную организацию и вы с ним незнакомы.

Посмотрим, какие советы предлагает деловому человеку частная риторика – риторика делового общения – для успешной организации речевого взаимодействия в такой беседе.

1. Ваши реплики лучше облекать в форму вопроса, а не в форму сообщения, потому что:

- а) это дает вам инициативу (вы можете стать лидером в данном взаимодействии, т.е. ведущим в беседе); лучше (выгоднее) самому спрашивать, чем послушно отвечать;
- б) ваши утверждения теряют излишнюю категоричность и не вызывают выраженного протеста: вопрос – это «мягкое» утверждение; на вопрос человек чаще стремится ответить, а не возразить;
- в) это помогает получить ту информацию, которая вам нужна.

2. Начало беседы. После обязательного первого этапа – «представления», наступает следующий этап начальной фазы беседы – «фаза опроса». При этом выясняем, что именно интересует собеседника; какова в общих чертах его наличная позиция по данной проблеме (как он себе ее представляет); с чем он склонен согласиться и что может принять; каковы его цели. Используйте «Вы – подход». При этом используются так называемые «открытые вопросы», которые не требуют однозначного ответа типа «да / нет» и служат для получения той информации, которую согласен предоставить собеседник: он сам выбирает, что именно сказать. Например: *Мы хотим издать такую-то книгу. Чем ваша фирма могла бы нам помочь?* (Это «открытый вопрос»: собеседник кратко сообщит, каковы возможности и планы его организации в связи с поставленным вопросом.) Сравните: *Мы хотим издать такую-то книгу. Могла бы ваша фирма нам помочь?* (Это «закрытый вопрос»: он требует от собеседника принципиального и вполне определенного ответа, – «да» или «нет».)

«Закрытые вопросы», требующие ответа типа «да / нет», используются в начале беседы в том случае, если вам почему-либо нужно с первых слов «подавить» собеседника, показать, что лидером в дальнейшем будете именно вы. При этом действия говорящего напоминают тактику «пулеметных вопросов», только вопросы носят не личный характер, а деловой. Например: *Как мне известно (как я понял), вы представляете фирму N. Не так ли? – Да. – Вы занимаетесь издательской деятельностью фирмы? – Да. – Вы являетесь менеджером по издательской деятельности? – Да. – Значит, вы полномочны решать вопросы о планировании деятельности вашей фирмы в этом направлении? – Да. – ...* (И т. д.).

«Закрытые вопросы» используются в начале беседы после «открытых» и в том случае, если вы предполагаете расположить собеседника к себе и к проблеме, вызвать его доверие. Но при такой цели, в отличие от цели «подавления» адресата, «закрытые» вопросы не следуют друг за другом, а просто предоставляют собеседнику возможность сказать *да*. Чем больше таких «хороших да» будет произнесено в начале беседы с обеих сторон, тем больше вероятность продуктивного развития далее (в основной части) беседы.

2. Основная часть деловой беседы начинается со «сбора информации». Это предполагает ознакомление (более конкретное, полное, подробное) с позицией,

возможностями, намерениями партнера относительно рассматриваемой проблемы. Используются преимущественно «открытые вопросы», например: *Не могли бы вы подробнее рассказать о полиграфических возможностях вашей фирмы? Какой тираж книги вы считаете целесообразным?* И т. д.

После этого наступает этап так называемого «закрепления информации». С помощью риторических вопросов (как вы помните, риторический вопрос задается таким образом, что не требует ответа, уже заключая его в себе) собеседника побуждают внутренне согласиться с вашей позицией, принять ее, как бы «привыкнуть» к ней. Например: *Не кажется ли вам, что сотрудничество с нами по поводу издания этой книги было бы для вашей фирмы выгодным? Не думаете ли вы, что нам стоит начать сотрудничество?* И т. д. На этой фазе беседы употребляются также «вопросы для обдумывания». «Вопросы для обдумывания» ставятся таким образом, чтобы побудить партнера поразмыслить над проблемой, порассуждать самому, прокомментировать проблему, высказать дополнения, поправки и т. д. Их цель также состоит в том, чтобы стимулировать взаимопонимание, доверие; они полезны, чтобы «закрепить проблему»: снова «повторить» ход размышлений, оценить весомость аргументации, как бы вновь «прокрутить» обсуждение по основным позициям. Например: *Правильно ли я понял ваше сообщение о...?, Сумел ли я верно обрисовать вам то-то?*

Если в основной части беседы рассматривается несколько проблем, то для перехода к следующей по очередности проблеме необходимо «обозначить» начало нового направления в беседе. Для этого рекомендуются так называемые «переломные вопросы». С их помощью на некоторое время мы передаем инициативу партнеру, чтобы, поняв его позицию, вновь перехватить «лидерство» с помощью «закрытых вопросов» («да / нет»). Например: *Как вы считаете, насколько прибыльным может сейчас быть издание иллюстрированных альбомов о природе?* (В том случае, если следующей проблемой беседы будет обсуждение возможностей сотрудничества по изданию книги такого типа.)

4. Конец деловой беседы («Выход» из нее) также выполняется в соответствии с общериторическими «правилами конца»; отметим вместе с тем некоторые особенности.

Общериторические правила, которые необходимо выполнять: нужно дать (или выработать совместно с партнером) всеобъемлющий вывод по беседе – резюме; основная мысль (решение) должна быть сформулирована в яркой, запоминающейся форме (продумать при планировании так же тщательно, как начало беседы). Переход к последней фазе (концу) беседы нужно делать в один из моментов «подъема» (эмоционального), при согласии партнеров, а не на «спаде» и не в момент разногласий. Особенности:

а) если собеседник колеблется и никак не может прийти к окончательному решению, «подтолкните» его, стараясь действовать уверенно, но аккуратно. Для этого:

- либо задайте «закрытый вопрос», прямо побудив партнера дать ответ (да / нет);
- либо косвенным образом, поэтапно (по этапам проблемы) «толкайте» его к принятию положительного решения: предложите гипотезу, например: *Если мы остановимся для начала на издании пробного небольшого тиража, то не будет ли это наилучшим решением? Если мы решим издать книгу не в твердой, а в мягкой обложке, не снимет ли это окончательно все наши проблемы?* (и т. д.). Хорошо также предложить собеседнику выбрать один из двух вариантов решения проблемы (каждый из этих вариантов должен быть приемлем для вас), т. е. предложить альтернативу, например: *Давайте представим, что мы будем совместно издавать эту книгу в мягкой обложке или пробным небольшим тиражом* (гипотеза). *Какой из этих вариантов вас больше устраивает?* (альтернатива.) *Что вы об этом думаете?* (ключевой, «переломный» вопрос);

б) если партнер наконец принимает положительное решение (дает положительный ответ), поздравьте его с разумным решением, поблагодарите, выразите уверенность в эффективном и продуктивном сотрудничестве. Если же ответ (окончательный) все же отрицательный – приведите специально заготовленный и «прибереженный» на этот

случай аргумент в пользу изменения решения. Предложите запасные варианты. (Все это, конечно, нужно подготовить заранее.)

в) никогда не заканчивайте беседу на отрицательном ответе партнера. Не уходите, получив в ответ *нет*. Ваша задача – закончить беседу «на слове *да*», произнесенном партнером хотя бы формально или хотя бы в виду перспективы дальнейших ваших деловых отношений. Например: *Вы позволите держать вас в курсе наших дальнейших планов? Возможно, мы все же найдем взаимовыгодный и равно интересный для нас обоим вариант?* (И т. п.)

Вряд ли нужно доказывать, что возникающие в жизни конфликтные ситуации лучше разрешать с помощью слова. Приведем краткие риторические рекомендации к правильному речевому поведению в этих случаях. Беседу для выхода из конфликта целесообразно строить определенным образом. В ее структуре будет четыре основных элемента.

I. Описание ситуации в том виде, какой она вам представляется. Описание делается очень кратко.

Внимание: описание должно быть совершенно конкретным и максимально объективным. Не давайте поводов для спора – называйте только очевидные факты, против которых нечего возразить. Ни в коем случае никак не оценивайте поведение адресата. Вообще воздержитесь от оценок – их очень просто оспорить.

II. Оценка. В этой части вы вольны выразить свои оценки, впечатления, эмоции. Делайте это с помощью слов, конкретно, чтобы партнер понял, чем именно вы недовольны.

III. Предложение. Вы говорите – определенно, четко, ясно, – как вы видите выход из ситуации.

IV. Последствия. Постарайтесь показать партнеру, что ему будет выгодно согласиться с вашим предложением и очень невыгодно – отвергнуть его. Говорите столь же определенно, как вы делали это в предыдущих фазах беседы, и столь же конкретно. Никаких пустых фраз вроде *Вы об этом пожалеете! Я вам устрою!* и никаких общих «угроз» использовать нельзя.