**Лекция 10.**

**Речевое общение**

Понятие «общение» многогранно. Его изучают философы, психологи, социологи, культурологи, лингвистические дисциплины (когнитивная лингвистика, теория речевого взаимодействия, теория речевых актов, прагматика, психолингвистика).

Есть специфика и в *понимании общения* ***с позиций культуры речи***.

***Общение – обмен мнениями, идеями, речевое взаимодействие в самом широком смысле.***

***Коммуникация = теории связи = теории передачи информации по каналам связи.***

Виды общения могут подразделяться по разным признакам:

***Непосредственное и опосредованное***

*Непосредственным, или прямым, общением является такое общение, при котором участники коммуникации общаются напрямую, без применения искусственных средств общения.* Автор речи при этом сразу же может отследить результат своих слов. Отступление от этих условий делает общение опосредованным.

Например, отец и сын разговаривают во время рыбалки. Это непосредственное общение. Разговор между ними по телефону *опосредован* современными коммуникативными средствами, в частности телефоном. Беседа с тем или иным человеком, если они находятся в одно и то же время в одном месте, непосредственно видят друг друга, — это непосредственный контакт. Беседа с радио- или телезрителями, несмотря на возможную непринужденную атмосферу, — это опосредованный контакт.

При непосредственном контакте огромную роль играют *жесты, мимика, рукопожатия и т.д., они позволяют понимать, например, степень заинтересованности собеседника, регулировать длительность разговора и т.д. При опосредованной беседе (например, телефонном разговоре) этих средств нет, поэтому понимание настроения собеседника приходится проверять или подтверждать словесно*

*(Ты меня слышишь? Что ты молчишь? Понимаешь? Вот это да! Ну и ну…).*

Непосредственное общение — основное, первичное, проявляется в основном в диалогической форме (хотя возможен и монолог). Опосредованное —  может быть и монологом, и диалогом. Преимущественно опосредованным является общение с текстами художественной литературы. Тексты официально-делового стиля (законы, договоры и т.д.) тоже принадлежат к опосредованному виду.

***Вербальное и невербальное общение***

Как уже говорилось, при непосредственной беседе важную роль играют несловесные (невербальные средства): мимика, жесты, позы, тембр, интонация, использование пространства общения и т.д.. Невербальными средствами  пользуются такие искусства, как живопись, архитектура, музыка, пантомима, балет. Примером чисто невербального общения может быть такая ситуация: Вы оказались далеко от своего собеседника и машете ему рукой, прощаясь. Невербальные средства используют не только при непосредственном, но и при опосредованном контакте: *тип бумаги, формат, почерк, знаки препинания (например, при несогласии — ?! или !!!), шрифты. К невербальным средствам общения относят рисунки, диаграммы, схемы.*

Нужно помнить, что вербальное и невербальное общение, как правило, выступают вместе.

***Межличностное общение***

характеризуется тем, что партнеры выступают в нем как личности, принимают во внимание общие и индивидуальные черты и свойства. К межличностному виду контакта относится дружеская беседа, семейная ссора, выяснение отношений. Межличностное общение бывает как непосредственным, так и опосредованным (телефонные разговоры, переписка по электронной почте, письма). Межличностная беседа  всегда неофициальна

***Представительское и ролевое общение***

*В представительском варианте участники выступают как представители определенных социальных групп, обществ, организаций.*

И именно это качество важно при контакте (например, при деловых переговорах участники являются представителями организаций, при переговорах издательства и автора каждый выполняет определенную роль). Представительская беседа нередко включает в себя ролевое общение**,** т.к. и в том и в другом участники выполняют определенные социальные роли, при которых индивидуальные качества человека практически не должны учитываться. Однако ролевой контакт может выходит за рамки представительского. Так, человек, например, может играть в разговоре с другими определенную психологическую роль (бунтаря, пессимиста, неудачника, роковой красавицы и т.д.).

Представительское общение всегда официально, протекает в более или менее официальной обстановке.

***Групповое  общение***

*Это общение групп людей или общение одного человека с группой людей (например, разговор ведущего и зрителей). Групповой контакт связан с публичной деятельностью и массовой коммуникацией.*

Публичное общение предполагает, что человек знаком с аудиторией, непосредственно видит ее, может сразу реагировать на то, как воспринимают его слова. Публичное общение осуществляется в жанрах лекции, доклада, религиозной проповеди, парламентской речи и т.д. Массовая коммуникация представляет собой речевое воздействие на анонимную, неоднородную, рассредоточенную аудиторию. К средствам массовой коммуникации относят периодическую печать (газеты и журналы), радио, телевидение, Интернет.

Средства массовой коммуникации могут оказывать огромнейшее воздействие на людей, внедряя в них определенные стереотипы (поведения, внешности, социальных установок). Конечно, телевидение и радио, например, стремятся преодолеть опосредованность общения: используется прямой эфир, шоу со зрителями в студии и т.д.

К сожалению, доля непосредственного общения, по данным ученых, уменьшается, соответственно, растет доля опосредованного.

Человеческое общение на две трети состоит из речевого. Речевая деятельность – самая распространенная и самая сложная деятельность человека.

**Речевая деятельность** представляет собой **речь как процесс**. Речевая деятельность является самым **распространенным** и самым **сложным видом деятельности**. Особенность речевой деятельности состоит в том, что она всегда **включается в более широкую систему деятельности** как необходимый компонент, но на две трети человеческая деятельность состоит из речевой.

Речевая деятельность имеет **сознательный характер**.

Основные **единицы речевого общения**: ***1)*** ***речевая ситуация***, которая диктует правила речевого этикета и составляющими которой являются говорящий, слушающий, время и место; ***2) речевое событие***, т.е. основная единица речевого общения, некое **законченное целое**со своей формой, структурой, границами (например, ***школьный урок, заседание кафедры, лекция, диалог в магазине***); ***3) речевое взаимодействие***, т.е. говорение, восприятие речи адресатом (декодирование содержания чужой речи), оценка полученной информации и реагирование невербальными (паралингвистическими) средствами.

***Речевое событие****подразумевает****разворачивание дискурса в контексте речевой ситуации****(речевое событие = дискурс + речевая ситуация).*

***Речевая ситуация – это взаимодействие всех контекстов высказывания.*** Речевая ситуация во многом влияет на сам дискурс, помогая понять не только основной, но и дополнительные смыслы сообщения, правильно истолковать цель высказывания (угроза, просьба, совет, рекомендация). Речевая ситуация является во многом условием, предопределяющим выбор того или иного дискурса.

Благодаря речевой ситуации у почти любого высказывания появляется не только *семантическое значение*  (собственно языковое), но и  *прагматическое.* Высказывания, у которых семантическое значение расходится с прагматическими, называют *косвенными* (делают речь выразительной, сжатой, позволяют сообщать ей экспрессивные оттенки).

При организации речевых ситуаций следует помнить о двух важных *законах коммуникации*:

 1. Суть не в том, что сообщает отправитель, а в том, что понимает получатель.

2. Если получатель неправильно толкует сообщение отправителя, то вину несет отправитель.

Обычно неправильное толкование связано с разным пониманием смысла слов говорящим и слушающим (неточное словоупотребление, неправильное использование многозначных слов, синонимов, омонимов, паронимов).

Нередко в разговоре возникает ситуация, которую определяют как «иллюзию понятности». Ее суть – в уверенности, что наше понимание слова соответствует его действительному смыслу, хотя это на самом деле не так.

Речевая ситуация обычно создается с целью обеспечить ***речевое взаимодействие*– (*взаимодействие адресанта (говорящего) и адресата (слушающего) с помощью речевого высказывания)*.**

***Принципы и условия речевого общения***

***Принцип последовательности***предполагаетсмысловое соответствие ответной речевой реакции, проявляется в виде вопросно-ответной формы

***Принцип кооперации*** предполагает готовность партнеров к сотрудничеству и уважение интересов других. Этот принцип включает четыре***постулата***: *количества, качества, отношения, способа.*

***Принцип вежливости*** предполагает максимум такта, великодушия, одобрения, скромности, согласия, симпатии.

***Принцип равной безопасности*** запрещает оскорбительные выпады в адрес партнера, унижение чувства собственного достоинства.

***Принцип децентрической направленности или***  ***предпочтительной структуры*** (согласие немедленное, отказ обоснованный, умение держать паузу). Он позволяет искать оптимальное решение без ущерба делу.

***Принцип адекватности*** предполагает избегание намеренного искажения смысла.

Применение данных принципов повышает ***эффективность общения*** – ***достижение адекватного смыслового восприятия и адекватной интерпретации передаваемого сообщения***.

*Основные факторы, способствующие благоприятному климату общения*:

* признание не на словах, а на деле;
* плюрализм мнений;
* предоставление равных возможностей высказать свою точку зрения;
* равный доступ к необходимой информации;
* выстраивание конструктивного диалога, нацеленного не на победу над партнером, а на решение проблемы;
* умение найти то, что объединяет, а не разъединяет.

Главная *причина затруднений в речевом общении* – стереотипно-догматическое мышление, нетерпимость к чужому мнению. Как правило, эта трудность связана с личностными особенностями: эгоизмом, амбициозностью, уверенностью в собственной непогрешимости, категоричностью в суждениях, неспособностью идти на компромисс, отсутствием здравого смысла, непониманием реальных процессов.

Не менее важную роль при речевом общении играет процесс слушания. ***Слушание – процесс восприятия, осмысления и понимание речи говорящего.*  Слушание**, или  **аудирование**, т.е. психологическая готовность к контакту с другим человеком, – это очень сложный речемыслительный процесс, так называемый «кодовый переход» с акустического кода (в нём слушающий воспринимает мысль, высказанную другим человеком) на код внутренней речи, то есть на мыслительный код, который  индивидуален у каждого человека (в том смысле, что память каждого человека хранит определенный фонд образов, схем, представлений, понятий).

Устная речь предполагает наличие **адресата**, то есть слушателя. По наблюдениям психологов, мужчины и женщины слушают по-разному. Мужчины любят слушать самих себя. В разговоре мужчина в два раза чаще прерывает женщину. Мужчины обычно сосредоточены на содержании разговора, в то время как женщины – на самом процессе общения.

Умение слушать предполагает:

* сосредоточение на речи партнера;
* способность выделить из его сообщения идеи, мысль, эмоции, отношение говорящего.

Способность слушать зависит от личности собеседника, характера и интересов, пола, возраста, служебного положения и физиологических особенностей.

**Слушание** бывает **нерефлексивным** и **рефлексивным**.

**Нерефлексивным**называется такой вид слушания, который не предполагает выраженной реакции на услышанное (например, когда один из собеседников хочет выразить свое отношение к тому или иному событию, обсудить наболевшие проблемы). Однако такое слушание не всегда уместно, поскольку отсутствие реакции может быть воспринято как знак согласия.

В деловом общении преобладает **рефлексивное**слушание, которое заключается в выражении различных реакций на сообщаемое. Это могут быть реакция согласия: вот именно, правильно, несомненно, да-да (легкий кивок головы); реакция удивления: Да что Вы! Что Вы говорите! Подумайте только! (покачивание головой из стороны в сторону); реакция усвоения информации: угу, так-так (легкий кивок головы); реакция негодования: Ну знаете! Это уж слишком***!***(энергичные движения головой).

Рефлексивное слушание предполагает активное использование жестикуляции, мимики. Такой вид слушания позволяет обоюдно регулировать процесс передачи информации. Возможность уточнить услышанное, переспросить делает рефлексивное слушание более эффективным, чем нерефлексивное.

Выделяются **четыре** **вида рефлексивных ответов**:

**1) выяснение**– это обращение к говорящему за уточнениями; оно помогает сделать сообщение более понятным слушающему. При этом слушающий может использовать следующие формулы*: Пожалуйста, уточните это. В этом ли состоит проблема, как Вы ее понимаете? Не повторите ли Вы еще раз? Что Вы имеете в виду?*Для уточнения информации слушающим используются ***открытые вопросы,***которые заставляют говорящего расширить или сузить свое первоначальное сообщение (такой тип вопросов предпочтительнее), и ***закрытые*** ***вопросы,***требующие простых ответов – ***да*** или ***нет***(они переключают фокус общения с говорящего на слушающего, подчас заставляя говорящего защищаться);

**2) перефразирование** – это попытка сформулировать ту же мысль иначе. В беседе перефразирование состоит в передаче говорящему его же сообщения, но словами слушающего, например: *Как я понял Вас… По Вашему мнению,*... *Как я понимаю, Вы говорите / считаете... Другими словами, Вы считаете...*Перефразирование сообщения дает возможность говорящему увидеть, что его слушают и понимают, а если понимают неправильно, то своевременно внести соответствующие коррективы в сообщение;

**3) отражение чувств**говорящего, понимания его установок и эмоционального состояния слушающим – это также один из видов рефлексивного ответа;

**4) резюмирование** высказывания подытоживает основные идеи говорящего, помогает соединить фрагменты разговора в смысловое единство, поэтому оно уместно в продолжительных беседах и в проблемных ситуациях, а также при обсуждении разногласий, урегулировании конфликтов, рассмотрении претензий. Примеры резюмирующих высказываний: *То, что Вы в данный момент сказали, может означать... Вашими основными идеями, как я понял, являются... Если подытожить сказанное Вами, то...*

В процессе слушания важны формы ***невербальных (несловесных) контактов***:

* зрительный контакт;
* поза собеседников;
* межличностное пространство (расстояние между беседующими).

Существует несколько**правил эффективного слушания**:

1)      не уходите от ответственности за общение; помните, что в общении участвуют как минимум два человека: один говорит, другой слушает, причем в роли слушающего собеседники выступают попеременно;

2)      будьте внимательными, повернитесь лицом к говорящему, поддерживайте с ним визуальный контакт; убедитесь в том, что Ваша поза и жесты говорят о том, что Вы слушаете;

3)      сосредоточьтесь на том, что говорит собеседник; поскольку сосредоточенным внимание может быть недолго, слушание требует сознательной концентрации внимания;

4)      старайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника;

5)      придерживайтесь одобрительной установки по отношению к собеседнику: чем больше говорящий чувствует одобрение, тем точнее он выразит то, что хочет сказать.

Существует много специальных и популярных работ, помогающих, по выражению Д. Карнеги, «приобретать друзей», то есть овладевать **приемами расположения**, без знания которых трудно представить современное деловое общение. Рассмотрим некоторые из таких приемов.

1.       Прием «**имя собственное**» основан на произнесении вслух имени (в деловой обстановке – имени-отчества) человека, с которым вы разговариваете. ***«Помните, что имя человека – это самый важный и самый сладостный для него звук на любом языке»***, – писал Д. Карнеги.

2.       Прием «**зеркало отношения**» связан с тем, что мы испытываем симпатию к собеседнику, на лице которого, как в зеркале, отражается хорошее отношение к нам. Это должно быть выражение доброе и приятное. Специалисты по имиджу и культуре речи уделяют огромное внимание улыбке и выработке максимально доброжелательного тона.

3.       Прием **«золотые слова»** заключается в использовании слов, содержащих небольшое и сознательное преувеличение положительных сторон собеседника. Психологи называют такие слова ***комплиментами*** и считают их важнейшим элементом формирования положительного эффекта в служебных делах.

4.       Прием «**терпеливый слушатель**» представляет собой умение терпеливо и внимательно слушать собеседника. Это умение также помогает расположить к себе человека.

Необходимо знать **правила эффективного общения**, которые формулируются с помощью перечня максим, основанных на соблюдении принципа взаимной вежливости.

**Максима**– краткая формула, выражающая какое-либо моральное требование, логические или этические убеждения. Существует несколько видов максим.

·         **Максима такта** (***Не нарушай границ личной сферы!***). Это максима деликатного отношения к личной сфере партнера. Не следует затрагивать потенциально конфликтные темы (частную жизнь, индивидуальные предпочтения).

·         **Максима великодушия** (***Не затрудняй других!***). Это максима необременения собеседника. Деловое предложение должно быть сформулировано таким образом, чтобы его можно было отложить; не следует связывать партнера обещанием или клятвой, требованием дать немедленный ответ по причине особых финансовых или других объективных причин.

·         **Максима одобрения** (***Не ругай других!***). Это максима позитивности в оценке других. Атмосфера, в которой происходит речевое взаимодействие, определяется не только позициями собеседников по отношению друг к другу, но и позицией каждого по отношению к действительности и тем, совпадают ли эти позиции. Если оценки партнеров (позитивные или негативные) не совпадают, это сильно затрудняет реализацию коммуникативной стратегии каждого участника ситуации общения.

·         **Максима скромности** (***Отстраняй от себя похвалы!***). Одним из условий успешного развертывания коммуникативного акта является реалистическая, по возможности, объективная самооценка. Сильно завышенные или сильно заниженные самооценки могут отрицательно повлиять на установление контакта.

·         **Максима согласия** (***Избегай возражений!***). Это максима неоппозиционности. Она предлагает отказ от конфликтной ситуации во имя решения более серьезной задачи.

·         **Максима симпатии**(***Демонстрируй благожелательность!***). Это максима доброжелательности, которая создает благоприятный фон для перспективного предметного разговора. Недоброжелательность делает речевой акт безуспешным. Определенную проблему в общении представляет так называемый безучастный контакт, когда собеседники, не будучи врагами, не демонстрируют доброжелательности по отношению друг к другу.

Особенность **принципа взаимной вежливости** состоит в том, что не только его нарушение, но и неумеренное, слишком усердное соблюдение вызывает дискомфорт.

Чтобы **общение было эффективным**, 1) искренне интересуйтесь делами других. Надо отказываться от привычки всех критиковать, проявлять недовольство окружающим миром. Надо относиться к другим так, как к самому себе, 2) будьте хорошим слушателем и поощряйте своих собеседников говорить о самих себе. Человек, который умеет побуждать других говорить о себе и внимательно слушать, считается отличным собеседником, даже если при этом сам мало говорит; 3) старайтесь говорить о том, что интересно вашему собеседнику; 4) внушайте вашему собеседнику сознание его значительности, так как человек ищет одобрения со стороны тех, с кем общается. Избегайте говорить человеку, что он не прав. Уважайте его мнение; 5) драматизируйте свои идеи, подавайте их эффектно; 6) старайтесь отдавать приказы в вопросительной форме, используя приемы непрямой коммуникации; 7) демонстрируйте открытость, чаще улыбайтесь. Улыбка длится мгновение, а в памяти порой остается навсегда; 8) запоминайте имя человека и демонстрируйте свое знание.

В ситуации**асимметричной коммуникации**(то есть если позиция одного слабее позиции другого) необходимо следовать определенным правилам: 1) при любых обстоятельствах внимательно слушать партнера; 2) никогда не подчеркивать своих преимуществ, относиться к партнеру уважительно; 3) выражаться ясно, избегая недопонимания; 4) пользоваться любой возможностью, чтобы проявить любезность и дипломатичность; 5) сохранять хладнокровие в обстановке самой жаркой дискуссии; 6) всегда стремиться к компромиссу.