

Министерство внутренних дел Российской Федерации
Федеральное государственное казенное образовательное
учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
МИНИСТЕРСТВА ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

О.В. Приходько, С.В. Венидиктов, А.М. Шубодерова

РИТОРИКА

Учебное пособие

Красноярск
СибЮИ МВД России
2022

Рецензенты: С.И. Осипова – кандидат технических наук, доктор педагогических наук, профессор, профессор кафедры фундаментального естественнонаучного образования ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет» (г. Красноярск); И.В. Шиндряева – кандидат социологических наук, заведующий кафедрой русского языка, ФГКОУ ВО «Волгоградская академия МВД России».

Учебное пособие подготовлено кандидатом педагогических наук О.В. Приходько (Сибирский юридический институт МВД России, г. Красноярск), кандидатом филологических наук С.В. Венедиктовым (Могилёвский институт МВД Республики Беларусь) (параграф 3 совместно с А.М. Шубодеровой), кандидатом филологических наук А.М. Шубодеровой (Могилёвский институт МВД Республики Беларусь) (параграф 3 совместно с С.В. Венедиктовым).

Приходько, О.В.

Риторика : учебное пособие / О.В. Приходько, С.В. Венедиктов, А.М. Шубодерова. – Красноярск: СибЮИ МВД России, 2022. – 136 с.

В учебном пособии представлены теоретические сведения по темам дисциплины «Риторика» (риторика как наука, роль общения в социальной практике, невербальные средства общения, виды речевой деятельности, искусство красноречия, ораторская речь, ее роды и виды, оратор и аудитория, манипулятивный аспект речевого воздействия, основы полемического мастерства, роль артикуляционной культуры в организации эффективного общения), контрольные вопросы и практические задания, направленные на развитие речевой культуры будущих юристов.

Пособие предназначено для практических работников, преподавателей, курсантов, иностранных слушателей, адъюнктов, студентов юридических вузов, а также может быть полезно студентам любых неязыковых направлений подготовки.

Оглавление

Введение.....	4
1. Риторика как наука	5
2. Роль общения в социальной практике.....	13
3. Культура межличностного общения. Служебный этикет и такт сотрудников органов внутренних дел.....	22
4. Невербальные средства общения	48
5. Слушание и чтение как виды речевой деятельности	63
6. Говорение и письмо как виды речевой деятельности.....	72
7. Искусство красноречия. Ораторская речь, ее роды и виды. Оратор и аудитория	84
8. Манипулятивный аспект речевого воздействия	103
9. Особенности полемического мастерства в профессиональной деятельности юриста	113
10. Роль артикуляционной культуры в организации эффективного общения.....	124
Заключение.....	135

ВВЕДЕНИЕ

Одной из актуальных проблем, стоящих перед современным профессиональным образованием, является подготовка специалистов, имеющих высокий уровень речевой культуры как один из факторов эффективной профессиональной деятельности.

Особое значение владение речевой культурой имеет для людей, чья профессиональная деятельность относится к «сфере повышенной речевой ответственности». Одной из них является профессия юриста, поскольку юрист обслуживает все сферы социальной жизни, по роду своей деятельности вступает в речевое взаимодействие с представителями разных социальных групп, профессий, культур и к каждому человеку должен уметь найти свой подход, выстроить коммуникативно целесообразное в каждой речевой ситуации эффективное общение. Этому и учит риторика.

Риторика как наука об умении говорить красиво, грамотно, логично, доходчиво, интересно востребована сегодня как инструмент эффективного взаимодействия между людьми, как инструмент управления жизнью общества. Риторика учит думать, воспитывает чувство слова, формирует вкус, помогает привести мысли в порядок. Человек, уверенно владеющий словом, умеющий эффективно выстраивать любое общение, взаимодействовать с отдельными людьми и большими аудиториями, востребован во многих профессиях.

1. РИТОРИКА КАК НАУКА

Риторика (от греч. *rhéo* – говорю, лью, теку, *rhétor* – ритор, оратор, *rhétoriké* – ораторское искусство) как наука зародилась в Афинах около V века до н.э. Ее основатель – софист Горгий (485-380 гг. до н.э.).

Возникновение и расцвет риторики связаны с развитием демократии. В республиканском греческом полисе каждый гражданин имел право голоса и выступления по любому поводу и его речь могла повлиять на решение сограждан об оправдательном или обвинительном приговоре, о мире или войне. Поэтому в Древней Греции, а позже и в Древнем Риме владение словом было важным условием хорошего образования. Однако были времена, когда она запрещалась.

Большую роль в развитии риторики сыграли софисты – люди, умеющие за тонкостями и деталями скрыть главное и доказать истинность того, что соответствует их целям. Софизмом называют логически или в деталях верное, но по сути ложное суждение.

Риторический идеал софистов, отвечающий общему представлению об эстетическом, прекрасном и нравственном (как бы странно это не звучало), обладал следующими характеристиками.

1. Идеал манипулирующий (адресат речи – пассивный объект воздействия, сознанием которого можно манипулировать).

2. Агональный (агония – борьба; спор направлен на победу одного и поражение другого).

3. Цель споров – победа. Истина – это то, что удалось доказать.

Риторический идеал Сократа противоположен идеалу софистов:

1) диалогический: участник общения – активный субъект речи и мысли; цель общения – пробуждение мысли собеседника;

2) гармонизирующий: цель разговора – объединение усилий участников общения для общей цели, достижение определенного согласия;

3) смысловой: цель разговора – поиски и обнаружение смысла, истины.

По сей день авторитетным трудом считается трактат Аристотеля «Риторика». В IV в. до н.э. Аристотель определял риторику как науку и мастерство доказательной речи, причем доказательства того, что доказать трудно.

В Средневековье ведущим жанром становится церковное красноречие и оратор должен был разъяснять и иллюстрировать известные положения. Основными элементами выступлений становятся цитирование и ссылка на авторитеты.

В Новое время, начавшееся западноевропейским Возрождением, красноречие приобретает широкое распространение и получает социально-политическую направленность.

В Древней Руси риторика (владение искусством хорошей речи) называли благоязычием, доброречием, красноглаголением, хитрословием, златоустием и красноречием.

Древнерусский риторический идеал поведения предполагает в общении кротость, смирение, любовь к ближнему, уважение к нему, запрет лживого и клеветнического слова. Речь должна быть сдержанной во всех отношениях, не допускаются крик, раздражение, проявление презрения, осуждение.

В Древней Руси красноречие существовало в нескольких формах: устное былинно-песенное, политическое (на сходках старейшин, народных собраниях, вече), дипломатическое (при заключении мира), военное (обращение к войску перед сражением), торжественное (пиры, встречи победителей), гомилетика (торжественное и учительное красноречие).

Образцы светского публичного красноречия есть в «Слове о полку Игореве» (обращение к князьям Святослава).

Впервые в русском языке термин «риторика» появился в переводе греческой рукописи «Об образех» в 1073 году, а самое раннее из русских руководств, «Риторика Макария», появилось в начале XVII века.

В становлении русской риторики огромную роль сыграл М. Ломоносов. Он написал учебник «Краткое руководство к красноречию. Книга первая, в которой содержится риторика, показывающая общие правила обою красного речия, т.е. оратории и поэзии, сочиненной в пользу любящих полезные науки (1748 г.). По Ломоносову риторика есть искусство убеждения: «Красноречие есть искусство о всякой данной материи красно говорить и тем преклонять других к своему об ней мнению. Предложенная по сему искусству материя называется речью или словом».

Из отечественных риторик наиболее известна «Общая риторика» Н.Ф. Кошанского (1829). В то время было два написания этого слова: через «е» и через «и». Со временем закрепился второй вариант. Ученый дает следующее определение: «Риторика, имея предметом мысль, показывает: 1) откуда они почерпаются (изобре-

тение); 2) как приводятся в порядок (расположение); 3) как излагаются (выражение мыслей)». Цель риторики как науки и учебного предмета Кошанский видит в том, чтобы, «раскрывая источники изобретения, раскрыть все способности ума, чтобы, показывая здоровое расположение мыслей, дать рассудку и нравственному чувству надлежащее направление, чтобы, уча выражать изящное, возбудить и усилить в душе учащихся живую любовь ко всему благоразумному, великому и прекрасному»¹.

Русская риторика конца 18 – начала 19 века имела традиционную трехчастную структуру – изобретение, расположение, выражение – и рассматривала классический набор предметов риторики: общие места, учение о страстях, периоды, тропы, фигуры и т.п.

С новой силой интерес к риторике вспыхнул в середине XX века. Сегодня А.К. Михальская определяет риторику как теорию и мастерство эффективной (целесообразной, воздействующей и гармонизирующей) речи. Это понятие конкретизирует Ю. Рождественский: «Первая задача риторики состоит в умении быстро воспринимать речь во всех видах слова и извлекать нужные смыслы для принятия оперативных решений, не давать себя увлечь, сбить на деятельность, невыгодную себе и обществу. Вторая задача риторики есть умение изобретать мысли и действия и облекать их в такую речевую форму, которая отвечает обстоятельствам. Это значит уметь создавать монолог, вести диалог и управлять им, управлять системой речевых коммуникаций в пределах своей компетенции. Обе задачи должны опираться на культуру речи данного общества»².

«Характерной особенностью русской риторики является деление ее на общую и частную. Общая риторика рассматривала общие законы речи, а частная описывала прозу, ее виды и разновидности. Эта традиция русской риторики шла от М.В. Ломоносова и продолжена выдающимися русскими филологами Я.В. Толмачевым, Н.Ф. Кошанским, М.М. Сперанским, К.П. Зеленецким, И.С. Рижским и многими другими»³.

Сегодня предметом общей риторики являются общие закономерности речевого поведения (в различных ситуациях) и практиче-

¹ Риторика : учебно-практическое пособие / сост. Т.С. Каримова. Иркутск: ВСИ МВД России, 2014. 74 с.

² Роготнева Е.Н. Речевая коммуникация: учебное пособие. Томск : Изд-во Томского политехнического университета, 2009. 60 с.

³ Рождественский Ю.В. Теория риторики. М.: Добросвет, 1997. 597 с.

ские возможности использования их для того, чтобы сделать речь эффективной. Общая риторика содержит следующие разделы:

- 1) риторический канон;
- 2) публичное выступление (оратория);
- 3) ведение спора;
- 4) ведение беседы;
- 5) риторика повседневного общения;
- 6) этнориторика.

Частные риторики изучают особые области, которые называют сферами «повышенной речевой ответственности», потому что в них ответственность человека за речевое поведение, умение или неумение владеть словом велика: дипломатия, медицина, педагогика, административная и организационная деятельность и др.

Как мастерство публичного выступления риторика близка с литературой и театром. Неразрывно связана риторика с логикой, культурой речи, техникой речи. Риторика опирается на культуру речи, но предполагает более высокий уровень речевого мастерства говорящего. Психология, педагогика и этика общения помогут оратору выстраивать общение с аудиторией любого возраста, образования и количественного состава. Однако в первую очередь риторика – лингвистическая наука о логических, эстетических и этических качествах нехудожественной речи (разговорной, публичной, научной, деловой). Качествами художественной речи занимается поэтика.

Контрольные вопросы

1. Как относились к слову в древности и как относится к речи наш современник?
2. Когда и где возникла риторика как наука и мастерство? Назовите имена первых известных риторов античности.
3. Какую роль в развитии риторики сыграли софисты? Каковы их воззрения на мир и на задачи оратора?
4. Каков риторический идеал Сократа?
5. Какой вклад в развитие риторики внес Аристотель?
6. Как между собой связаны риторика и демократия?
7. Назовите выдающихся русских ученых в области риторики.
8. Сравните традиционное и новое определение риторики. В чем их сходство и различие?
9. Какую речь мы называем эффективной?
10. Что изучает современная общая риторика? Чем отличаются от нее риторики частные?

11. Назовите разделы современной общей риторики. Что изучает каждый из них?

12. С какими дисциплинами связана риторика?

Практические задания

Задание 1. Прочитайте определения риторики в античной традиции и в русских «Риториках» XVII-XIX вв. Найдите в них ключевые слова. Сформулируйте общее в этих определениях. Сравните с современной трактовкой риторики. Определите, что в ней нового.

1. «Определим риторику как способность находить возможные способы убеждения относительно каждого данного предмета» (Аристотель).

2. «Риторика есть искусство хорошо и украшенно говорить» (Цицерон).

3. «Красноречие есть искусство о всякой данной категории красиво говорить и тем преклонять других к своему об оной мнению» (Ломоносов).

4. «Оратория есть искусство преклонять словом других к своему намерению» (Серебренников).

5. «Пленить воображение, убедить разум и тронуть сердце других посредством слова есть то изящное искусство, которое называется красноречием» (Рижский).

6. «Красноречие есть дар потрясать души, переливать в них свои страсти и сообщать им образ своих мыслей» (Сперанский).

7. «Риторика – филологическая дисциплина, изучающая отношение мысли к слову. Непосредственная задача риторики – прозаическая речь или публичная аргументация» (Волков).

8. «Риторика – теория, мастерство и искусство красноречия» (Михальская).

9. «Риторика – теория речи как инструмента развития общества» (Рождественский).

Задание 2. Определите авторов данных изречений. Постарайтесь запомнить их.

Узнайте историю происхождения выражений 2, 5, 7, 8, 10.

Объясните, как вы понимаете значение выражений 1, 3.

1. «Заговори, чтобы я тебя увидел», «Я знаю только то, что ничего не знаю».

2. «Платон мне друг, но истина дороже».

3. «О времена! О нравы!», «Ганнибал у ворот!», «За алтари и очаги».
4. «Я человек, ничто человеческое мне не чуждо».
5. «И ты, Брут!».
6. «Я памятник воздвиг», «Весь я не умру», «Соединять приятное с полезным».
7. «Деньги не пахнут».
8. «Не тронь моих чертежей!», «Эврика!».
9. «Пусть ненавидят, лишь бы боялись».
10. «Я ищу человека».

Задание 3. Приведите пример человека, который, по вашему мнению, наделен выдающимся даром слова. Что в его речи вам представляется наиболее поучительным? Есть ли среди известных вам людей такой человек, чья речь вызывает у вас неприятие? Почему? Подготовьте выступление на эту тему (3 минуты).

Условия: 1) будьте сдержаны в своих заключениях и оценках, 2) не переходите на личности; 3) стремитесь выражать свои мысли как можно более конкретно¹.

Задание 4. Прочитайте русские народные пословицы, взятые из сборника В.И. Даля. Какие выводы о характере русского народного речевого идеала можно сделать на их основании? Приведите примеры, иллюстрирующие данные пословицы.

1. Язык поит и кормит, и спину порет. 2. Красна речь слушанием, а беседа смирением. 3. Петь хорошо вместе, а говорить порознь. 4. Много наговорено, да мало переварено. 5. Что про то говорить, чего нельзя воротить? 6. В добрый час молвить, в худой промолчать. 7. Сказал бы словечко, да волк недалечко. 8. Не всякому слуху верь, не всякую правду сказывай. 9. Кстати промолчать, что большое слово сказать. 10. От приветливых слов язык не отсохнет.

Задание 5. В 1958 году в США был принят «Закон об образовании ради национальной обороны», который явился реакцией американских политиков на советские успехи в космосе. Данный закон предполагал значительное увеличение часов на изучение предметов, обеспечивающих развитие языковой способности уча-

¹ Карлина О.А., Нечепуренко М.Ю. Культура речи и деловое общение. Таганрог: ЮФУ, 2013. 101 с.

щихся (VI-XII кл.). Как вы думаете, почему американские законодатели выбрали именно такую стратегию в области народного образования? Что дает для науки и производства развитие умения воспринимать и создавать речь¹?

Задание 6. Подготовьте интересное сообщение-презентацию об одном из античных ораторов.

Литература

1. Александров, Д.Н. Риторика : учебное пособие для вузов / Д.Н. Александров. – М.: ИНИТИ-ДАНА, 1999. – 534 с.
2. Аннушкин, В.И. История русской риторики. Хрестоматия : учебное пособие / В.И. Аннушкин. – М.: Наука, 2002. – 413 с.
3. Ваджибов, М.Д. Риторика : учебное пособие для студентов-бакалавров гуманитарных специальностей / М.Д. Ваджибов – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 295 с.
4. Волков, А.А. Курс русской риторики / А.А. Волков. – М.: Издательство храма св. мц. Татианы, 2001, 2006. – 480 с.
5. Гаспаров, М.Л. Цицерон и античная риторика // Цицерон М.Т. Три трактата об ораторском искусстве / под ред. М.Л. Гаспарова. – М.: Наука, 1972. – 471 с. – Предисловие.
6. Граудина, Л.К. Теория и практика русского красноречия / Л.К. Граудина, Г.И. Миськевич. – М.: Наука, 1989. – 256 с.
7. Зарецкая, Е.Н. Риторика. Теория и практика языковой коммуникации / Е.Н. Зарецкая. – 4-е изд. – М.: Дело, 2002. – 480 с.
8. Ивин, А.А. Основы теории аргументации / А.А. Ивин. – М.: Гуманит. изд. центр «ВЛАДОС», 1997. – 352 с.
9. Козаржевский, А.Ч. Античное ораторское искусство : пособие по спецкурсу / А.Ч. Козаржевский. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1980. – 71 с.
10. Кузнецова, Т.И., Стрельникова, И.П. Ораторское искусство в древнем Риме / Т.И. Кузнецова, И.П. Стрельникова. – М.: Наука, 1976. – 288 с.
11. Лосев, А.Ф. Истории античной эстетики : в 8 т. Т. 2. Софисты. Сократ. Платон / А.Ф. Лосев. – М.: Искусство, 1969. – 716 с.
12. Общая риторика / Ж. Дюбуа [и др.] ; пер. с фр.: Е. Разлогова, Б. Нарумов. – М.: КомКнига, 2006. – 360 с.
13. Ораторское искусство / Б.И. Каверин, И.В. Демидов. – М.: ЮНИТИ ДАНА, 2004 – 256 с.

¹ Крылова М.Н. Риторика : учебное пособие [16+]. М.: Директ-Медиа, 2014. 242 с.

14. Риторика : учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. – 558 с.
15. Рождественский, Ю.В. Принципы современной риторики / Ю.В. Рождественский. – 3-е изд., испр. – М.: Флинта: Наука, 2003. – С. 176.
16. Рождественский, Ю.В. Теория риторики / Ю.В. Рождественский. – М.: Флинта: Наука, 2006. – 512 с.
17. Топоров, В.Н. Риторика. Тропы. Фигуры речи / В.Н. Топоров // Лингвистический энциклопедический словарь. – М.: Советская энциклопедия, 1990. – 685 с.

2. РОЛЬ ОБЩЕНИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ ПРАКТИКЕ

Известны два основных вида социальных взаимосвязанных контактов: деятельность и общение. Результат деятельности – создание какого-либо предмета, продукта, а результат общения – взаимное влияние людей друг на друга.

Термин «общение» имеет один корень со словами «общность», «общее». В процессе общения между людьми складывается некая общность, в первую очередь на базе совпадения ценностей, интересов, задач, целей. Б.Д. Парыгин рассматривает общение как сложный и многогранный процесс взаимодействия индивидов, в котором выражаются отношения людей, протекает обмен информацией, сопереживание и взаимное понимание, оказываются взаимовлияния их друг на друга.

По А.А. Леонтьеву, «общение – это процессы, протекающие внутри определенной социальной общности – группы, коллектива, общества в целом», они являются не межиндивидуальными, а социальными. А.А. Леонтьев выделяет три вида общения: социально-ориентированное, групповое предметно-ориентированное и личностно-ориентированное¹.

Субъектом общения могут выступать как отдельные люди, так и целые группы. «Содержание делового общения определяется потребностями в совместной деятельности, которая предполагает согласованность действий, понимание и принятие каждым ее участником целей, задач и специфики этой деятельности, своей роли и своих возможностей по ее реализации»².

Способность к общению зависит от склада характера и психологических свойств личности. Традиционно выделяют три стороны общения:

- коммуникативную (обмен информацией между людьми);
- интерактивную (организация взаимодействия между индивидами);
- перцептивную (процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания между ними).

Основные функции общения:

¹ Ковалев А.Н., Галюк И.В. Логика. Ораторское искусство юриста : учебно-методическое пособие. СПб.: Санкт-Петербургский юридический институт (филиал) Академии Генеральной прокуратуры РФ, 2014. 146 с.

² Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. 5-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. 528 с.

- конативная функция (усвоение, понимание и знание правил общения, делового этикета);
- когнитивная функция (знания);
- информационная (обмен информацией);
- эмотивная (выражение чувств и эмоций);
- волонтеративная (воздействие, согласование, делегирование полномочий);
- фатическая (установление контактов между людьми);
- интегративная (объединение людей);
- трансляционная (передача способов поведения в общении).

Деловое общение имеет целевую направленность и предполагает умение строить отношения с разными людьми, добиваться эффективного взаимодействия независимо от личных отношений и симпатий между людьми.

Спецификой делового общения является подчинение установленным правилам, которые определяются национальными и культурными традициями, принятыми у данного профессионального круга лиц.

Предмет делового общения – дело, содержание – социально-значимая совместная деятельность.

В деловом общении выделяют пять этапов: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблем, принятие решения, выход из контакта.

В зависимости от того, что берут за основной признак, выделяют разные классификации общения:

- 1) межличностное (субъект-субъектное), внутриличностное, личностно-групповое, внутригрупповое, межгрупповое и массовое;
- 2) биологическое и социальное;
- 3) открытое и закрытое;
- 4) материальное, когнитивное, деятельное;
- 5) кондиционное и мотивационное;
- 6) формальное (деловое, ролевое, функциональное) и неформальное (светское, обыденное);
- 7) прямое и косвенное;
- 8) непосредственное и опосредствованное;
- 9) вербальное и невербальное;
- 10) инструментальное и целевое;
- 11) примитивное;
- 12) игровое;
- 13) ритуальное;
- 14) анонимное;

- 15) манипулятивное;
- 16) духовное – ставится общая связывающая вас цель, которая и определяет ход контакта.

При общении с населением сотрудники ОВД решают служебные задачи, и от их умений бесконфликтно общаться, устанавливать психологический контакт зависит эффективность их деятельности и авторитет среди населения. Общение сотрудника ОВД с населением формализовано и регулируется законами и нормативными правовыми документами. Выделяются следующие виды профессионального общения сотрудников ОВД:

- 1) общение сотрудника с коллегами по работе в служебном коллективе;
- 2) общение с лицами, причастными к совершению преступлений;
- 3) общение с лицами, оказывающими содействие в предупреждении, выявлении и раскрытии преступлений;
- 4) общение с лицами, скрывающими информацию о преступлении, вступающими в конфликт с сотрудниками;
- 5) общение с иными лицами.

Общение сотрудника в коллективе характеризуется следующими основными особенностями:

– формализованностью и регламентацией служебного общения статусом сотрудников, их должностными обязанностями, правами и ответственностью, приказами, инструкциями и другими нормативными актами;

– сочетанием в эпизодах общения служебных, общественных и личных целей и интересов сотрудников ОВД;

– знанием участниками общения личных особенностей и стилей поведения друг друга;

Общение сотрудника с преступниками и подозреваемыми может быть скрытым или открытым противодействием, установкой на борьбу; отличаться высоким уровнем ответственности; носить публичный характер; отличаться высокой эмоциональной напряженностью, фрустрированностью, правовой регламентацией, фиксацией содержания, носить стрессовый характер.

При контакте сотрудников с гражданами включаются все функции и стороны общения:

– информационно-коммуникативная сторона, где сотрудник может быть и коммуникатором, и реципиентом;

– регулятивно-коммуникативная функция, где сотрудник свои взаимоотношения с населением должен регулировать, соблюдая строго заданные параметры закона;

– аффективно-коммуникативная сторона, где сотрудник, согласно своим индивидуально-типологическим качествам личности, может регулировать эмоции, сдерживая их в дозволенных этических и правовых рамках.

Психологические механизмы общения определяются Л.Б. Филоновым как «своеобразные устройства и приспособления в психике человека, которые включаются, чтобы усилить или нейтрализовать какой-либо фактор либо преобразовать систему» для преодоления барьеров»¹. К таким механизмам относятся рефлексия, идентификация, нейролингвистическое программирование, организационные процессы и другие сложные механизмы, которые направлены в конечном итоге на установление контакта.

В установлении психологического контакта С.В. Асямов, Ю.С. Пулатов выделяют несколько этапов:

- 1) прогнозирование предстоящего общения (план действий);
- 2) создание внешних условий, облегчающих установление контакта в соответствии с социальной ролью, которую необходимо проявить в процессе общения;
- 3) проявление внешних коммуникабельных качеств и накопление согласия (улыбка, открытость в жестах, мимике, доброжелательность в облике);
- 4) поиск общих и нейтральных интересов;
- 5) действия по ликвидации помех в общении (наличие отрицательных психических состояний, вмешательство посторонних и т.п.);
- 6) индивидуальное воздействие.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение понятию «общение».
2. Сколько сторон общения выделяют? Поясните.
3. Раскройте функции общения.
4. Перечислите этапы делового общения.
5. Назовите и охарактеризуйте классификации общения.
6. В чем особенности делового общения сотрудника ОВД?

¹ Филонов Л.Б. Психологические способы изучения личности обвиняемого. М.: Изд-во Акад. МВД СССР, 1983. 80 с.

7. Как выстраивается общение сотрудника с коллегами, а как с гражданами?

8. Какие этапы в установлении контактов выделяют?

Практические задания

Задание 1. Ниже приведен отрывок из повести Л. Словина «Подставное лицо» – разговор между оперативным сотрудником железнодорожной милиции Денисовым и дежурной по камере хранения. Можно ли оценить этот диалог как деловую беседу? Каковы существенные характеристики деловой беседы?

– Вчера была выемка вещей из ячеек? – спросил Денисов.

– А как же!

– Ячеек освободили много?

– Полно...

– А из восьмьсот девяносто шестой изымали вещи?

– Сейчас, – дежурная достала из висевшего над головой шкафчика растрепанную книгу. – Точно, изымали...

– Что там лежало, в ячейке?

– Портфель и целлофановый пакет.

Женщина собралась захлопнуть книгу, но Денисов спросил:

– Посмотрите, шифр записан? На какой тогда была закрыта ячейка?

Палец дежурной скользил по строчкам.

– Когда изымаем, шифр обязательно указываем, – она поправила очки. – Пожалуйста... Шифр «Б-042»¹.

Задание 2. Составьте два диалога следователя со свидетелем и два диалога с преступником. Первый диалог должен иллюстрировать правдивость, другой – наличие скрываемой информации. В качестве допущения самостоятельно продумайте необходимые исходные данные о характере совершенного преступления, а также о преступнике и свидетеле, их социальном положении.

1. При допросе свидетеля-очевидца кражи из жилища с целью оказать ему помощь в припоминании забытого и уточнения показаний целесообразно использовать следующие тактические приемы:

а) выяснить, твердо ли уверен свидетель-очевидец в том, что определенное обстоятельство имело место, или сомневается в этом; если уверен или сомневается, то почему;

¹ Каримова Т.С. Риторика : учебно-практическое пособие. Иркутск : ВСИ МВД России, 2014. 74 с.

б) предложить увязать обстоятельство, интересующее следователя, с каким-либо легко запоминающимся событием, фактом: праздником, проводами родственника, друга, приятеля в армию, какой-либо неприятностью на работе, в семье, знакомством или разрывом отношений с кем-либо и т.д. и припомнить его детали, в частности действия, мысли, чувства в момент выясняемого события (воспоминание по ассоциации);

в) предоставить возможность обозреть какие-либо объекты, могущие оживить ассоциативные связи, и вспомнить забытое (место происшествия, вещественное доказательство по данному уголовному делу и т.д.);

г) перечислить различные фамилии, чтобы помочь вспомнить забытую фамилию.

2. При допросе свидетеля-очевидца кражи из жилища при наличии данных, позволяющих предположить лжесвидетельство, целесообразно использовать следующие тактические приемы:

а) тщательно проанализировать показания свидетеля, обращая внимание на противоречия, признаки, характерные для лжесвидетельства, в частности многословие в изложении несущественных обстоятельств и слишком общее, схематичное освещение наиболее важных фактов; настойчивое, назойливое заверение в своей беспристрастности и незаинтересованности в деле;

б) изучив материалы дела и дополнительные материалы, характеризующие свидетеля, и получив по возможности данные о воздействиях, которые на него оказывались лицами, заинтересованными в исходе дела, провести повторный допрос свидетеля, на котором:

– попытаться выявить в сопоставляемых показаниях признаки, характерные для дачи заведомо ложных показаний (необычно полное словесное совпадение показаний, даваемых на разных допросах; схематичность показаний; слишком жесткое совпадение последовательности освещения тех или иных обстоятельств; расхождение в различных деталях, освещаемых на разных допросах);

– детализацией показаний установить источники сообщаемых сведений, в частности лиц, которые могут их подтвердить;

– выяснить причины имевших место изменений показаний.

По мере необходимости прибегать к ускорению темпа допроса с постановкой уточняющих вопросов и неожиданной постановкой среди второстепенных вопросов главных (критических), а также к замедлению допроса с целью выяснения деталей наиболее существенных обстоятельств;

в) в необходимых случаях изменять последовательность в выяснении каких-либо важных фактов по сравнению с ранее имевшей место;

г) при заявлении свидетеля о том, что ранее он давал заведомо ложные показания, выяснить обстоятельства, соответствующие действительности, и мотивы, по которым давались ложные показания;

д) выяснить причины дачи ложных показаний и преодолеть их внушением допрашиваемому мысли о необходимости побороть чувство боязни мести со стороны подозреваемого (обвиняемого); заверить допрашиваемого в его безопасности; разъяснить почетность выполнения обязанностей свидетеля.

3. При допросе подозреваемого в краже из жилища при проверке его алиби целесообразно использовать следующие тактические приемы:

а) самым детальным образом установить обстоятельства, связанные с алиби, выяснив, где конкретно находился заявивший об алиби в момент совершения кражи из жилища, с кем и с какими целями туда прибыл; с кем, как и в связи с чем там общался; кому говорил о намерении там побывать или о нахождении там постфактум; когда направился в соответствующее место, каким способом прибыл и убыл, сколько времени там находился; какие события в то время произошли в соответствующем месте и т.д.);

б) выяснить обстоятельства каких-либо дней, предшествовавших расследуемому событию или последовавших за ним, а в случае неспособности их припоминания спросить, почему хорошо запомнились обстоятельства того дня, когда произошло расследуемое событие;

в) детально допросить лиц, названных подозреваемым и могущих подтвердить или опровергнуть алиби, по вопросам о том, где, в связи с чем эти лица находились в интересующей следователя момент времени, чем занимались в то время, кто это может подтвердить;

г) по мере необходимости провести повторный, детальный допрос подозреваемого (обвиняемого) с изменением последовательности в изложении фактов¹.

¹ Практикум по психологии общения: Тематика (задания) письменных работ и методические рекомендации по их написанию для заочной формы обучения (030505.65-Правоохранительная деятельность). Руза: МОФ МосУ МВД России, 2013. 15с.

Задание 3. Допишите требования, предъявляемые к речевой коммуникации в деловой среде.

Делайте сообщение понятным и доступным для восприятия разными группами работников: находите конкретные иллюстрации общих понятий, развивайте общую идею, используя яркие примеры.

Задание 4. Используя речевые конструкции, подготовьте в парах деловую беседу.

Выражения, использующиеся при начале проведении деловой беседы

Нам необходимо обсудить следующие вопросы. Мне хотелось бы начать наш разговор с... Сегодня актуальной, важной является проблема... Прежде всего нужно обсудить...

Выражение сомнения и несогласия

Мне не совсем понятно решение проблемы. Я не согласен с вашей точкой зрения. Я хотел бы пояснить данный вопрос и предложить свое решение проблемы. Мне хотелось бы вернуться к обсуждению этого вопроса, пункта договора с иных позиций. Мы не удовлетворены предложенными условиями. В принципе мы согласны с большинством условий, но у нас есть замечания.

Выражение одобрения, согласия

Ваши условия нас устраивают. Это неплохое решение проблемы. Мое мнение полностью совпадает с вашим мнением. Я разделяю вашу точку зрения. Мы ценим вашу позицию. Буду счастлив, рад работать с вами над новым проектом.

Выражение несогласия

В целом мы согласны с вами, но некоторые пункты требуют дальнейшего рассмотрения. Я ценю ваши усилия, но принять предложение не могу. Мы вынуждены отказаться от вашего предложения. К сожалению, фирма не может принять ваши условия.

Выражение благодарности

Благодарю вас за внимание. Мы высоко ценим ваши усилия и вклад. Примите, пожалуйста, нашу искреннюю благодарность. Мы благодарны.

Завершение беседы

Нам нужно подвести итоги. В заключение беседы хотелось бы... Мне кажется, проблему можно считать решенной. Позвольте от лица фирмы поблагодарить вас и выразить надежду на даль-

нейшее сотрудничество. Вы будете довольны принятым решением¹.

Литература

1. Бондаренко, О.В. Русский язык и культура речи : учебное пособие для вузов / О. В. Бондаренко, И.В. Кострулева, Е.П. Попова. – Ставрополь: Изд-во СКФУ, 2014. – 246 с.

2. Бондаренко, Т.А. Юридическая психология для следователей : учебное пособие / Т.А. Бондаренко. – М.: ЦОКР МВД России, 2007. – 260 с.

3. Брусенская, Л.А. Юридическая риторика : учебник / Л.А. Брусенская, Э.Г. Куликова, И.В. Беляева. – М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2019. – 288 с.

4. Васильев, В.Л. Юридическая психология : учебник для вузов / В.Л. Васильев. – 6-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2010. – 608 с.

5. Введенская, Л.А. Риторика для юристов : учебное пособие / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – 9-е изд. – Ростов-наДону: Феникс, 2009. – 568 с.

6. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 8-е изд., пересм. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2020. – 524 с.

7. Кораблев, С.Е. Тренинг развития коммуникативной компетентности сотрудников правоохранительных органов : учебное пособие / С.Е. Кораблев. – М.: ЦОКР МВД России, 2009. – 240 с.

8. Михалкин, Н.В. Риторика для юристов : учебное пособие для бакалавров / Н.В. Михалкин, С.С. Антюшин. – М.: Юрайт, 2012. – 240 с.

9. Чуфаровский, Ю.В. Юридическая психология : учебник / Ю.В. Чуфаровский. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Проспект, 2010. – 480 с.

¹ Каримова Т.С. Указ. соч.

3. КУЛЬТУРА МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ. СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ И ТАКТ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

Этика и культура делового общения. Как было показано в предыдущем параграфе, важным фактором имиджа, элементом общей культуры личности и служебной культуры ОВД является культура общения. Общение – один из важнейших факторов существования человека и необходимое условие любой человеческой деятельности. Это сложный, специфический процесс субъект-субъектного взаимодействия, в ходе которого происходит взаимный обмен результатами психической деятельности (мыслями, идеями, суждениями, настроением, чувствами и т.д.).

Общение – процесс установления и развития контактов между социальными субъектами, обусловленный потребностями совместной деятельности.

В работе сотрудников ОВД общение занимает особое место, поскольку является профессионально значимой частью их деятельности. В то же время коммуникативная составляющая правоохранительной деятельности достаточно специфична. Для нее характерно наличие конфликтных ситуаций, необходимость установления контакта в условиях дефицита времени, вынужденное взаимодействие с особым контингентом людей, нарушивших закон, высокая эмоциогенность. Также повседневная работа сотрудников находится в фокусе общественного внимания, и авторитет сотрудников во многом зависит от их коммуникативных умений. Поэтому для сотрудников ОВД культура общения – это, по сути, культура ежедневного труда, культура отношений в служебном коллективе и с гражданами.

Культура общения – совокупность норм, принципов, правил общения и технологий их выполнения, принятых в обществе, практическое воплощение которых определяет качество и степень совершенства коммуникативного взаимодействия.

Культура общения имеет нормативный характер, так как закрепленные в ней нормы, правила и нравственные модели выступают ориентирами для коммуникативного поведения индивида.

Культура общения тесно связана с нравственной культурой личности. Этические установки, ценности, коммуникативные идеалы и стереотипы, составляющие понятие нравственной культуры, во многом определяют смысл и результативность общения.

Не стоит отождествлять культуру общения исключительно с речевой деятельностью: рассматриваемое нами понятие гораздо шире по содержанию, оно включает в себя также общую культуру поведения, культуру внешнего вида, культуру невербальной (неречевой) коммуникации. В каждом из этих компонентов присутствует этическое и эстетическое: о человеке, изысканно выражающем свои мысли, но при этом проявляющем неуважение к собеседнику, мы не скажем, что он обладает высокой культурой общения.

В служебной деятельности сотрудников правоохранительных органов, имеющей широкий диапазон взаимодействия, преобладает деловое общение.

Деловое общение – вид общения, ограниченный профессиональными обязанностями и направленный на согласование, объединение усилий людей, налаживание отношений для достижения общего профессионально-предметного результата.

Цель делового общения – это решение важного служебного вопроса, который может быть связан с ограничением прав граждан, затрагивать их личные и имущественные интересы, а иногда влиять на судьбы многих людей. Поэтому нравственная позиция участников существенно влияет на цель и результат деловых отношений. В процессе делового общения сотрудник ОВД стихийно или сознательно опирается на представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей. От понимания сотрудником моральных норм, вкладываемого в них содержания, степени их реализации в общении в том числе зависит успешность достижения целей деловых контактов.

Этика делового общения создает нравственную платформу взаимодействия и во многом определяет эффективность выполнения служебных задач сотрудниками ОВД.

Этика делового общения – это система нравственных норм, принципов, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения субъектов делового общения.

Нравственно-этические требования, принципы и нормы, составляющие содержание этики делового общения, не только регламентируют отношения участников делового взаимодействия, но и содействуют установлению взаимопонимания и взаимного доверия между ними, повышению эффективности контактов и результативности совместных действий.

Этические требования к поведению и отношениям людей, включенных в деловое общение, закреплены в следующих пяти нравственных принципах:

- интересы дела – основа делового контакта;
- порядочность;
- доброжелательность;
- уважительность;
- целесообразность и разумность.

1. Основу делового контакта составляют интересы дела, которым подчинены и личные интересы, и собственные амбиции собеседников. Служебные интересы могут вступать в противоречие с личными устремлениями, что требует от сотрудника проявления моральной устойчивости и твердости.

2. Принцип порядочности требует строгого сознательного следования установленным нормам общения и поведения, базирующимся на чувстве ответственности за свои поступки. Критерием порядочности может быть чувство стыда и раскаяния в случае преднамеренного или вынужденного нарушения норм общественной морали. Порядочность в общении является следствием выработанных у человека нравственных качеств: совестливости, честности, благородства, принципиальности, ответственности.

3. Принцип доброжелательности выражается в осознанном желании добра людям, в осуществлении действий, направленных на общее благо. Доброжелательность сотрудника проявляется в предупредительности, заботливости, позитивном отношении к окружающим, готовности помогать на бескорыстной основе. Именно потребность в совершении добрых поступков побуждает сотрудника выполнять не только то, что он должен по служебной необходимости, но еще и сверх обязанностей – во благо общества (например, заниматься благотворительной деятельностью).

4. Принцип уважительности предполагает способность ценить мнения других людей, уважать их достоинство. Внимательное отношение к собеседнику, его интересам, мнению, желаниям, признание его как личности является залогом симпатии и доверия. Уважительность в деловом общении – это вежливое, деликатное и тактичное отношение к собеседнику.

5. Принцип целесообразности и разумности заключается в практической полезности делового общения, его направленности на достижение профессионально значимого результата (например, принятие управленческих решений в результате оперативного совещания).

Важнейшим аспектом делового общения является умение слушать. Типичное заблуждение заключается в убеждении, что в акте общения инициатива всегда принадлежит говорящему. На практике преимуществом обладает человек, умеющий слушать, правильно интерпретировать и обобщать услышанное, накапливать ценную информацию. Умение слушать способствует установлению контакта, вызывает расположение собеседника, позволяет понять его позицию и при необходимости повлиять на нее. Благодаря умению слушать сотрудник ОВД достигает взаимопонимания в сложных коммуникативных ситуациях, в которых развитие делового контакта затруднено.

Здесь важно отметить: уметь *слышать* не означает уметь *слушать*. Второй навык гораздо сложнее, он связан с осознанным стремлением понять собеседника, верно интерпретировать получаемую в ходе делового общения информацию, показать свою заинтересованность (это так называемое рефлексивное слушание).

Рефлексивное слушание – процесс осознанной речевой коммуникации, направленный на максимально полное понимание получаемой информации, ее корректную интерпретацию, установление обратной связи с собеседником через вербальные (вопросы, реплики) и невербальные (жесты, мимика) средства.

Практические рекомендации по эффективному слушанию могут быть сведены к следующим:

- 1) сохранение внутренней заинтересованности в обсуждаемой теме на протяжении всего делового контакта;
- 2) сознательная концентрация внимания на предмете делового общения, мысленное обобщение услышанного и сосредоточение на главном, а не на второстепенном;
- 3) оперативное сопоставление услышанного со своим собственным представлением, опытом без потери сосредоточения на ходе мыслей собеседника;
- 4) поддержка обратной связи с говорящим посредством визуального контакта, использования уточняющих вопросов, перефразирования, резюмирования;
- 5) проявление искреннего интереса не только к вербальной информации, но и к чувствам собеседника;
- 6) четкое разделение фактической информации и субъективного мнения в содержании сообщения;
- 7) объективность и беспристрастность оценки полученной информации;
- 8) проявление терпения и внимания к говорящему человеку;

- 9) безоценочное отношение к личности собеседника;
- 10) сдержанность во внешнем проявлении эмоций и чувств (недопустимы громкий смех, возгласы, бурная жестикуляция).

Деловое общение играет важную роль в эффективности функционирования служебного коллектива. Служебные отношения оказывают существенное влияние на настроение сотрудников и на морально-психологический климат в коллективе, что, безусловно, отражается на успешности решения профессиональных задач.

Указанным общим рекомендациям необходимо следовать с учетом специфики профессионального общения сотрудников ОВД, а также особенностей служебных отношений, которые подчинены строгой субординации, требующей точного и беспрекословного выполнения приказов и распоряжений старших по званию.

Деловое общение в служебном коллективе ОВД должно выстраиваться с учетом двух основных требований – ответственное отношение к делу и уважение к коллегам.

Ответственность подразумевает добросовестное и обязательное отношение к своим словам, поступкам и решениям, к общему делу. Сотрудник, который небрежно относится к профессиональным обязанностям, уклоняется от взятых на себя обязательств, не держит слова, не только подрывает доверие коллег, но и разлагает атмосферу ответственности, своей недисциплинированностью дезорганизует деловую обстановку в коллективе. Проявление уважения к коллегам является неотъемлемым условием этики делового общения. Взаимное уважение в служебном коллективе строится на тактичности и учтивости в обращении, учете интересов и мнений коллег, заботливом отношении и стремлении помочь друг другу в затруднительных ситуациях, умении в случае необходимости уступить или корректно настоять на своем мнении. Простота и скромность, умение искренне радоваться или переживать за результаты работы коллег, нетерпимость к хвастовству, зависти – все это залог хороших служебных отношений.

В процессе делового общения в ОВД довольно часто прибегают к критике в адрес коллег. Она является сложным и ответственным элементом деловой коммуникации, поэтому к ней предъявляются определенные этические требования.

Критика в деловом общении – форма служебного взаимодействия, направленная на установление недостатков и противоречий в служебной деятельности, их анализ и оценку, принятие мер реагирования с целью недопущения распространения негативных явлений.

Критика не должна основываться на личных обидах или интересах, критические замечания следует выражать тактично и доброжелательно с учетом индивидуально-личностных особенностей собеседника (темперамента, характера). Критической оценке следует подвергать конкретные поступки человека или его поведение, а не личностные качества.

Особое место в деловом общении принадлежит взаимоотношениям между руководителем и подчиненными (напомним, что общие принципы взаимодействия в служебном коллективе изложены в Правилах профессиональной этики¹). Начальник – лицо, наделенное властью над другими, и от того, как он взаимодействует с подчиненными, зависит деловая обстановка в служебном коллективе. В общении с подчиненными ему следует быть предельно объективным и справедливым, сдержанным в словах и поступках. В принятии служебных решений начальнику непозволительно руководствоваться личными симпатиями или антипатиями, плохим настроением, дружескими чувствами. Высокомерный, надменный руководитель, не умеющий контролировать свои эмоции, чувства и поведение, позволяющий себе унижить и оскорбить подчиненного, злоупотребляющий властью, никогда не сможет пользоваться уважением в коллективе. Хороший начальник в совершенстве владеет основными нормами, принципами и правилами этики делового общения и умело их применяет в коммуникативной практике. Это, в свою очередь, способствует формированию позитивной корпоративной культуры.

В основе служебного общения подчиненных с начальником лежит единство уважения к личности руководителя и к его званию и должности. Необходимо помнить, что лесть и подбодрение не относятся к проявлениям уважения. Общаясь с начальником, нужно сохранять чувство собственного достоинства, самоуважения, при этом объективно относиться к критическим замечаниям. Инициатива в разговоре принадлежит руководителю, поэтому высказываться следует по делу, лаконично и спокойно, в рамках обсуждаемой темы. При обсуждении служебного вопроса с начальством уместно корректное отстаивание собственной точки зрения при условии ее деловой полезности. Для подчиненных недопустимо обсуждение приказов и поручений руководителя, его личностных качеств, распространение слухов.

¹ Об утверждении Правил профессиональной этики сотрудников органов внутренних дел Республики Беларусь : приказ МВД Республики Беларусь от 4 марта 2013 г. № 67.

Эффективное общение с гражданами является главным условием и содержанием профессиональной деятельности сотрудников правоохранительных органов. Успешность решения практически любой служебной задачи зависит от конструктивного взаимодействия сотрудника с населением. Кроме того, на основании оценки характера этого общения складывается субъективный образ сотрудника ОВД со стороны граждан, который является важнейшим элементом внешнего имиджа всей правоохранительной системы.

Особенностью делового общения сотрудников ОВД с гражданами является то, что оно находится в узком нормативном пространстве, требуя от сотрудников большой ответственности и напряжения. К тому же пространство коммуникации ОВД включает широкий диапазон субъектов: от законопослушных граждан до лиц, имеющих богатый криминальный опыт. В общении сотрудникам приходится сталкиваться с проявлениями негативных человеческих качеств: хамством, грубостью, ненавистью. Однако, общаясь с гражданами, сотрудник представляет государственную власть, и его оценивают прежде всего как должностное лицо, а не как обычного человека. Поэтому этика делового общения с гражданами предусматривает ряд правил, обязательных для выполнения сотрудниками ОВД.

Принципы этики делового общения сотрудников ОВД с гражданами:

- 1) соблюдение требований законности и гуманизма;
- 2) уважительное отношение к человеку;
- 3) вежливость и тактичность;
- 4) внимание к собеседнику;
- 5) выдержка и уверенность;
- 6) готовность помочь.

1. Основу делового общения с гражданами составляет единство принципов законности и гуманизма. Контактируя с гражданами, сотрудник должен действовать в пределах своих полномочий в строгом соответствии с законом, признавая человека как высшую ценность.

2. В общении с гражданами необходимо проявлять уважительное отношение к человеческому достоинству, национальным обычаям, культурным традициям, религиозным чувствам, точке зрения граждан, их переживаниям. Не стоит перебивать, выражать пренебрежение мнением оппонента, даже в случае категорического несогласия с ним. В обращении с гражданами следует быть одина-

ково корректным, независимо от социального и служебного положения собеседников.

3. Вежливость и тактичность должны демонстрироваться сотрудниками вне зависимости от речевой ситуации. Особое проявление внимательности и предупредительности требуется в общении с женщинами, несовершеннолетними, людьми преклонного возраста, лицами с ограниченными возможностями. Обязательно применение вежливых форм обращения на «Вы», благодарности, обращения с просьбой, вежливого отказа. Требования и замечания излагаются сотрудником убедительно, четко и понятно. Недопустимо использование угроз, реплик и высказываний, которые могут обидеть или оскорбить человека.

4. Внимание к собеседнику проявляется через активное слушание, сдержанность и умеренность в собственных высказываниях. Сотруднику чаще нужно получить информацию, а не рассказать. Предоставляя собеседнику возможность сообщить известную ему информацию, нельзя терять целостной картины разговора, важно сохранять инициативу за собой.

5. Выдержка и уверенность демонстрируются через ровную и спокойную речь. В процессе общения важно следить за жестами, мимикой и интонацией речи, особенно в провокационных конфликтных ситуациях. При разъяснении гражданам неправомерности их действий сотрудник должен быть убедительным и доброжелательным, оперировать ссылками на действующие нормативные правовые акты.

6. В любой ситуации важно выразить чуткость к проблемам граждан и готовность помочь, демонстрировать готовность оказывать содействие гражданам в рамках должностных полномочий и не злоупотреблять их помощью.

Совокупность этических и общих коммуникативных принципов, реализуемых в процессе делового общения сотрудников ОВД, является проявлением корпоративной культуры и фактором имиджа правоохранительной системы.

Культура общения выступает важной составной частью служебной культуры сотрудника ОВД и находится в прямой зависимости от доминирующего типа корпоративной культуры. К основным формам культуры общения относятся культура поведения, культура речи и внешнего вида. Этическую основу делового общения составляют нравственные принципы: приоритета интересов дела; порядочности; доброжелательности; уважительности; целесообразности и разумности. Залогом взаимопонимания в деловой

коммуникации является умение слушать оппонента. Общение сотрудников в служебном коллективе и с гражданами регламентировано не только административно-правовыми нормами, но и этическими правилами, выполнение которых способствует успешному решению профессиональных задач и повышению авторитета правоохранительных органов, формированию положительного имиджа ОВД.

Служебный этикет и такт сотрудников органов внутренних дел. Умение достойно вести себя в обществе, проявлять моральные качества в различных ситуациях высоко ценилось всегда. Воспитанность и корректность всегда были условиями успешного продвижения по служебной лестнице, достижения высоких результатов в профессии. Для того чтобы быть вежливым, тактичным и обходительным, необходимо хорошо знать общепринятые правила поведения и общения, принимать их как норму и осознанно использовать в практике.

Сложившуюся систему норм и правил социального поведения, в которых закреплены представления данного общества о должном, называют этикетом. Устанавливая порядок поведения, этикет способствует гармонизации взаимоотношений между людьми.

Этикет (от фр. *étiquette* – этикетка, надпись) – система детально разработанных норм и правил, четко определяющих поведение и общение человека в различных сферах общественной жизни или в типичных ситуациях.

Этикет как своеобразный поведенческий штамп (паттерн) – явление историческое. Слово «этикет» имеет французское происхождение, первоначально оно обозначало колышек с прикрепленной к нему бумагой с наименованием товара. Современное значение слова традиционно связывают с именем короля Франции Людовика XIV (1638-1715), тяготевшего к строгой ритуализации придворной жизни. Поведение приглашенных к его двору строго регламентировалось правилами, содержание которых излагалось на специальных карточках, имевших название *étiquette* – «этикетка». Такое первоначальное понимание этикета как установленного порядка поведения и взаимоотношений при дворе в дальнейшем распространилось практически на все сферы человеческой жизни и стало означать поведенческий язык культурного общения и поведения в социуме. Современный этикет диктует стандарты поведения людей в быту, в профессиональной деятельности, в общественных местах, на различных мероприятиях, в религиозных

практиках и даже в сети Интернет (например, этикет сетевого общения при дистанционном обучении).

Этикет тесно связан с нравственностью, поскольку он, так же как и мораль, регулирует человеческие отношения. В этикетных нормах отражаются основные тенденции, характерные для нравственных отношений определенных эпох и этнических групп, поэтому они исторически изменчивы и подвижны. Следовательно, этикет – это форма выражения духовной культуры и нравственной красоты личности, поэтому его структура включает морально-этическую и эстетическую стороны.

Морально-этическая сторона проявляется в нормах поведения, а эстетическая – в изяществе, красоте манер, привлекательности внешнего вида.

Кроме того, выделяют вербальную и невербальную формы этикета.

К характеристикам вербальной формы этикета относятся:

- а) речь;
- б) манера обращения;
- в) умение поддерживать беседу;
- г) умение выражать критические замечания;
- д) умение выражать одобрение, восхищение.

Неречевая форма этикета проявляется в следующих характеристиках:

а) система невербализованных знаков (похлопывание, объятия, кивания головой, пространственное положение и т.д.);

б) поступки и действия, по которым судят об уважительном отношении к окружающим (например, уступить место в транспорте, пропустить спешащего человека, публично выразить одобрение).

Нравственная сущность этикета заключается в том, что он служит средством, позволяющим выразить значимость и признание личности человека, с которым происходит взаимодействие, продемонстрировать уважение к нему. Но в профессиональной деятельности сотрудника ОВД, являющегося представителем власти, этикет выражает в первую очередь не личностное отношение сотрудника к человеку, а отношение государства к обществу.

Общество наделяет сотрудников правоохранительных органов не только правовыми, но и моральными правами и санкциями, которые они используют для охраны и защиты прав, безопасности граждан с применением властных полномочий, в том числе оружия. Это предъявляет особые требования к сотрудникам и налагает

колоссальную ответственность за строгое и точное соблюдение законности, сохранение меры и границ допустимости действий при решении служебных задач. И в одном, и в другом случае возрастает значимость морально-нравственных требований к поведению сотрудников, то есть служебного этикета, который обеспечивает поддержание дисциплины, законности, порядка в ОВД.

Служебный этикет сотрудника ОВД – свод специфических правил и норм, регламентирующих внешние проявления взаимоотношений между сотрудниками в процессе их профессиональной деятельности во всем многообразии форм служебного общения подчиненного и начальника, коллег, сотрудника и посетителя.

Служебный этикет сотрудников ОВД основывается на общегражданском этикете, но имеет и свои особенности. Правила гражданского этикета регулируются посредством общественного мнения, тогда как служебный этикет имеет нормативный характер: правила и нормы поведения сотрудников в различных профессиональных и жизненных ситуациях детально расписаны и закреплены в законах, уставах, приказах, инструкциях и обязательны для исполнения (в очередной раз напомним о важности соблюдения норм, предусмотренных Правилами профессиональной этики).

Содержание норм и правил служебного этикета ОВД базируется на общих принципах культуры поведения:

- вежливость;
- тактичность;
- скромность;
- точность;
- благородство.

Вежливость – выражение уважительного отношения, внешней доброжелательности, учтивости к людям. Уважение к окружающим должно основываться на самоуважении и чувстве собственного достоинства, иначе вежливость рискует перерасти в подобострастие. Согласно требованиям служебного этикета, сотрудник правоохранительных органов должен быть приветливым, обходительным и внимательным, даже находясь в сложных ситуациях. Высокомерие, грубость и заносчивость вызывают у людей напряжение, раздражительность, агрессию, недоверие к сотруднику. Служебный этикет, будучи официальным, при проявлении деловой вежливости не требует от сотрудника словесных подтверждений в его личной расположенности к гражданам, выражения чрезмерной благодарности и извинений. Вежливый сотрудник не способен преднамеренно причинить неудобство другому человеку, он обхо-

дителен с окружающими независимо от их возраста, образовательного и культурного уровня, социального статуса и материального положения.

Тактичность – деликатность, умение чувствовать меру и соблюдать ее в процессе взаимодействия с людьми.

Такт – умение вести себя в соответствии с принятыми этическими нормами, соблюдая разумную умеренность в проявлениях вежливости.

Тактичность предполагает гармонию слов и действий человека со словами и действиями окружающих. Тактичный человек обладает мгновенной внешней реакцией на настроение, переживания и потребности окружающих, развитым пониманием того, что может доставить человеку радость, удовольствие или, наоборот, поставить его в неловкое положение, обидеть, вызвать огорчение, досаду. Тактичность сотрудника ОВД исключает возможность задеть человека, преднамеренно унизить, оскорбить: даже в общении с правонарушителями он должен быть корректным и сдержанным. Чувство меры проявляется в предусмотрительности, отсутствии навязчивости и назойливости, в бережном и внимательном отношении к людям, особенно находящимся в сложной жизненной ситуации. В служебном общении сотрудников правоохранительных органов тактичность – это еще и умение сказать то, что следует, или не сказать то, чего не следует говорить.

Скромность – умеренность, естественность, достойная сдержанность. Скромность сотрудника ОВД базируется на объективной самооценке и выражается в отсутствии показной демонстрации собственных заслуг и достоинств, добровольном подчинении дисциплине. Она указывает на цельность личности, критическое отношение к себе, разумное ограничение своих потребностей, не исключая независимость, самостоятельность. В соответствии с этим принципом сотруднику должны быть чужды самоуверенность и тщеславие. Скромность проявляется также в эстетике оформления служебных помещений, что прописано в Правилах профессиональной этики.

Точность – обязательность, пунктуальность и аккуратность, высокая ответственность в делах. Служебный этикет требует от сотрудников точного исполнения своего долга, профессиональных обязанностей, четкого следования нравственным принципам, соответствия слов и поступков. Точность подразумевает сосредоточенность и внимание к деталям и мелочам, высокую ответственность за выполнение своих обещаний, своевременность выполнения при-

казов и распоряжений. Для сотрудника ОВД точность имеет большое значение, так как помогает объективно оценивать обстановку, анализировать действия и события, принимать верные решения в условиях дефицита времени и ресурсов. Пунктуальность выступает важнейшим требованием, предъявляемым к общению сотрудников в служебном коллективе, с должностными лицами и гражданами.

Благородство – самоотверженность, великодушие, готовность бескорыстно оказывать помощь нуждающимся в ней. Благодаря этому качеству сотрудники правоохранительных органов, заботясь о благе других людей и совершая добрые поступки, готовы жертвовать собой, личными интересами. Благородство свидетельствует о высокой внутренней культуре, развитии милосердия, порядочности.

Как видим, служебный этикет представляет собой особую форму проявления нравственной и эстетической культуры личности в профессиональном поведении. К основным элементам структуры служебного этикета относятся манеры, профессиональный такт, внешний вид и культура речи.

Манеры – устойчивый образ и способ поведения, обращения с людьми.

В манерах (внешней форме поведения) отражается умение человека вести себя в обществе. Манеры включают жестикуляцию, позы, походку, некоторые речевые особенности (тон, интонацию). Хорошие манеры как показатель воспитанности отвечают требованиям уместности и целесообразности, характеризуются строгим следованием правилам этикета и базируются на скромности, тактичности, вежливости и обходительности. Всегда нужно помнить о том, что даже взглядом или жестом можно обидеть человека, выразить неуважение к нему. Поэтому сотрудник ОВД должен проявлять воспитанность не только на службе по отношению к коллегам, гражданам, но и в своей семье, по отношению к близким людям.

Профессиональный такт является частным случаем проявления такта как общего принципа культуры поведения, рассмотренного нами ранее, а также важнейшей частью нравственной культуры сотрудника.

Профессиональный такт сотрудника ОВД – форма поведения, выражающаяся во внимательном, сдержанном и вежливом отношении в различных служебных ситуациях.

Профессиональный такт сотрудников правоохранительных органов выражается прежде всего в умении контролировать и сдерживать свои чувства, в согласованности разумной требова-

тельности и чуткости, внимательности. В служебной деятельности возникает множество разнообразных ситуаций, которые требуют от сотрудника ОВД тактичного поведения. Проявление такта и чувства меры необходимо в служебных отношениях (между начальником и подчиненными; между сотрудниками и гражданами, особенно при посещении их жилища, при проведении обыска, задержании), при посещении общественных мест, в быту. Такт гармонизирует отношения, создает условия для полноценного общения между людьми, устраняет предпосылки возникновения конфликтных ситуаций.

Следующий значимый элемент служебного этикета – внешний вид. Сотрудники ОВД должны с особой тщательностью заботиться о своем внешнем виде. На основании того, как выглядит человек, складывается первое впечатление о нем, о его общечеловеческой культуре. Аккуратный и опрятный человек относится с уважением к себе и проявляет уважение к окружающим. Мнение о внешнем виде сотрудника составляется на основании комплексной оценки характера и состояния одежды и обуви. Эстетика внешнего вида требует от сотрудника опрятности, строевой подтянутости и прямой осанки, уверенной и энергичной походки. Сотруднику следует неукоснительно соблюдать правила ношения форменной одежды, которые закреплены в нормативных правовых актах¹.

Служебный и общегражданский этикет предъявляет строгие требования к внешнему облику сотрудников в нерабочее время в отличие от представителей других профессий, не наделенных государственно-властными полномочиями. Так, при ношении гражданской одежды сотруднику следует придерживаться делового стиля, – он создает атмосферу, располагающую к деловому общению. В этом случае выбор одежды подчиняется требованиям строгости, чистоты, удобства, практичности.

Деловой стиль одежды – базовый стиль одежды, предназначенный для использования в официально-деловых ситуациях, характеризующийся строгостью, сдержанностью и консерватизмом в выборе ткани, цвета, покроя и аксессуаров.

Во внеслужебное время при посещении общественных мест сотрудникам не стоит увлекаться яркими костюмами и эксцентричными нарядами, в выборе аксессуаров нужно руководство-

¹ Об утверждении Правил профессиональной этики сотрудников органов внутренних дел Республики Беларусь : приказ МВД Республики Беларусь от 4 марта 2013 г. № 67; О форме одежды : приказ МВД Республики Беларусь от 29 октября 2014 г. № 369 (в ред. от 05.08.2021 г. № 222).

ваться разумной умеренностью и сдержанностью. У женщины длинные волосы должны быть уложены в элегантную прическу, при окрашивании волос необходимо избегать ярких, неестественных оттенков волос, а в макияже – вызывающих цветов. Мужчине-сотруднику следует выбирать аккуратную короткую стрижку, быть тщательно выбритым. Правилами профессиональной этики не рекомендуется отращивание бороды. Сотрудникам необходимо содержать руки в порядке и чистоте, женщинам не следует использовать в маникюре яркие оттенки лака и вызывающие рисунки. В применении средств косметики и парфюмерии нужно полагаться на чувство меры. Сотрудникам также не рекомендуется делать татуировки и пирсинг.

Забота о своем внешнем виде, внимательное отношение к одежде и в целом к своему физическому состоянию – один из способов поддержания сотрудниками единой корпоративной культуры правоохранительных органов.

Наиболее ярким элементом служебного этикета является культура речи – комплекс знаний, навыков, умений обращаться со словом, выбор наилучших языковых средств и умелая их организация, которые обеспечивают наибольший эффект от межличностной вербальной коммуникации.

Часто культуру речи понимают узко: только как соответствие нормам современного литературного языка. Это нормы произношения, ударения, словоупотребления, формообразования, построения словосочетаний и предложений. Пренебрежительное отношение к грамматике ведет к неряшливости речи. Однако, помимо соответствия нормам языка, культурная речь должна обладать и определенным набором признаков, соответствовать критериям, которые не регулируются грамматикой: содержательность и информативная насыщенность; лаконичность; уместность; точность, ясность и доступность; благозвучие.

Важно понимать, что, оценивая культуру сотрудников ОВД, граждане обращают внимание не только на их внешний облик, манеры и такт, но и на умение грамотно и содержательно излагать свои мысли. Для сотрудников ОВД культура речи имеет ключевое значение еще и потому, что она представляет собой основной инструмент их профессиональной деятельности, который активно и постоянно используется в общении с гражданами, должностными лицами, коллегами. Это один из показателей профессионального уровня сотрудника ОВД, который необходимо постоянно развивать и совершенствовать.

Как видим, служебный этикет сотрудников ОВД по своему содержанию отличается высоким уровнем морали и нравственности, по форме проявления наполнен высоким уровнем эстетики. Как элемент внешней культуры сотрудников он помогает им в профессиональной деятельности решать множество служебных задач, регулирует взаимоотношения между сотрудниками и гражданами. Поэтому сотрудникам следует знать этикетные нормы и правила поведения, общения, обращения с гражданами, а также уметь вести себя в соответствии с этими культурными эталонами.

Таким образом, этикет – это система детально разработанных норм и правил, четко определяющих поведение и общение человека в различных сферах общественной жизни или типичных ситуациях. Этикет является практическим воплощением содержания нравственных принципов в конкретных ситуациях. Служебный этикет сотрудников ОВД регламентирует внешние проявления взаимоотношений между сотрудниками в процессе их профессиональной деятельности во всем многообразии форм служебного общения подчиненного и начальника, коллег, сотрудника и граждан. К основным элементам структуры служебного этикета относятся: манеры, профессиональный такт, внешний вид и культура речи. Профессиональный такт сотрудника ОВД – это форма поведения, выражающаяся во внимательном, сдержанном и вежливом отношении в различных служебных ситуациях. Главным в служебном этикете является соответствие внешнего облика, речи и невербальных знаков служебному статусу сотрудников ОВД, выполняемой ими социальной роли и контексту ситуации.

Культура общения сотрудников органов внутренних дел с массовой аудиторией. В силу своих должностных обязанностей сотрудники ОВД периодически сталкиваются с необходимостью подготовки и произнесения публичной речи. Публичная речь кардинально отличается от привычной (индивидуальной, межличностной, произносимой в малых группах), имея целью не простое донесение информации, а воздействие на аудиторию. Именно в желаемом воздействии и заключается основная особенность публичного выступления: нет смысла собирать аудиторию, если информацию можно распространить в печатном либо в электронном виде.

Воздействие публичного выступления может быть разным, но в любом случае оно предусматривает изменения в сознании аудитории. Это могут быть изменения, приводящие к выработке новой модели поведения (например, после профилактического выступле-

ния сотрудника ОВД гражданин начинает более осмотрительно относиться к сохранности личного имущества на дачном участке). Это могут быть изменения в системе убеждений, установок и взглядов (например, после встречи участкового инспектора милиции с жителями нового микрорайона у граждан формируется установка незамедлительно обращаться в ОВД в случае выявления ими фактов ненадлежащего исполнения родительских обязанностей, злоупотребления алкоголем). Изменения могут затронуть и систему оценок гражданами ОВД (например, положительное впечатление, оставленное сотрудником ОВД после выступления в трудовом коллективе, скажется на восприятии гражданами всей правоохранительной системы).

Основные цели публичного выступления – информирование и воздействие (формирование эмоциональных состояний).

Еще одна особенность публичного выступления сотрудника ОВД определяется спецификой аудитории. На встречу граждане приходят с определенной эмоционально окрашенной установкой, отражающей положительное либо отрицательное отношение к ОВД, и в ходе выступления они ищут возможность подтвердить свое мнение. Так происходит, потому что органы внутренних дел являются структурой, которая оставляет мало возможностей для нейтрального к себе отношения. Эмоциональная реакция на человека в форме, который доводит информацию и призывает к послушному поведению, может быть разной. В неоднородной аудитории, различной по своим характеристикам, ее реакция и поведение зачастую непредсказуемы. Считается, что благоприятнее для выступления однородная, схожая по половозрастным, образовательным, социальным характеристикам аудитория: она более предсказуема, в ней маловероятны неожиданные эмоциональные реакции (хотя это не дает гарантии избежания острых и неудобных вопросов).

При оценке состава аудитории учитываются:

- образовательный уровень;
- направление образования;
- познавательные интересы;
- пол и возраст;
- отношение к теме выступления и выступающему сотруднику.

Равно как и при индивидуальном общении с гражданами и коллегами, при публичном выступлении сотруднику ОВД необходимо строго следовать требованиям, изложенным в Правилах про-

фессиональной этики (вопросы публичного выступления в них прямо не затронуты, однако общие этические положения актуальны и в этой сфере).

Подготовка сотрудника ОВД к публичному выступлению начинается с определения темы и цели. С темой вопрос решается достаточно просто: она определяется или самим выступающим, или аудиторией, для которой приглашают выступить. Куда сложнее ситуация с целью выступления: несмотря на кажущуюся простоту задачи, определить цель не всегда удается успешно. Привычная многим сотрудникам формула «цель выступления – познакомить с.../ довести информацию о.../ рассказать про.../ предупредить о... и т. п.» является крайне неудачной уже по одной причине: она не дает ответа на вопрос, что с этой информацией делать и как она повлияет на жизнь аудитории.

Крайне неэтичной и неправильной является установка: «Я выступаю – меня должны слушать, что бы я ни говорил, как бы я ни говорил». Она означает неуважение к аудитории и пренебрежение принципами, о которых шла речь в предыдущей теме. Верным будет иное утверждение: «Меня собрались слушать – я сделаю все, чтобы выступление было полезным и интересным для аудитории». Польза (как практический компонент выступления) и интерес (как эмоционально-психологический компонент) уже сами по себе могут определить наиболее общую цель, которая актуальна для выступления, вне зависимости от его тематики и направленности. Конкретнее сформулировать цель выступления сотруднику ОВД поможет ответ на вопрос: «Как аудитория сможет использовать то, о чем я собираюсь рассказать?». Ответы могут быть самыми разными в зависимости от характера выступления и особенностей аудитории: например, после выступления граждане охотнее приобретут детские автокресла, будут осмотрительнее при совершении операций с банковскими платежными картами, вовремя оформят страховку на имущество, узнают фамилию и телефон своего участкового инспектора, добровольно сдадут незарегистрированное оружие и т.п. Таким образом, пустая по содержанию цель «простого доведения информации» становится конкретной и лично значимой целью изменения поведения и сознания граждан.

Высшее проявление мастерства публичного выступления – установление контакта с аудиторией.

От правильного определения (и осознания) цели выступления сотрудником ОВД зависят и его композиция, и продолжитель-

ность, и насыщенность фактами и примерами, и эмоциональное наполнение.

Утверждение о том, что в любом выступлении должны присутствовать введение, основная часть и заключение, звучит несколько банально. Но игнорирование этого требования к композиции способно разрушить впечатление даже от грамотного и содержательного выступления. Важность композиции определяется требованиями к каждой из частей публичной речи.

Вступление (по времени оно может занимать до 15% от общей продолжительности) включает в себя два компонента: информационный и эмоциональный. И если задача информационного – ввести аудиторию в тему выступления, сделать своего рода анонс основной части, то эмоциональный компонент более сложен и важен. Его задача – установить психологический контакт с аудиторией, грамотно представив себя, уловив настрой в зале, обратившись к чувствам собравшихся. Это можно сделать, используя средства эмоциональной выразительности и иные риторические приемы (например, юмор, нестандартное начало выступления, начальная пауза, вопросы к аудитории и т.д.). Важно помнить, что во время вступительной части формируется отношение аудитории к выступающему, которое затем очень непросто скорректировать. Начальное отношение к сотруднику ОВД у массовой аудитории, напомним, формируется еще до первой фразы – здесь сказывается действие стереотипного мышления, внешнего имиджа и репутации ОВД.

Как понять, что психологический контакт с аудиторией был установлен? Существует ряд простых критериев, на которые следует обращать внимание. Во-первых, таким критерием является положительная реакция присутствующих на слова оратора, которая может быть как вербальной (возгласы одобрения), так и невербальной (кивки головой, улыбки, сосредоточенный взгляд, открытая поза). Во-вторых, в зале при достижении контакта, как правило, устанавливается «рабочая» тишина, свидетельствующая о сосредоточенном внимании и готовности слушать. В таком случае выступающий может переходить к основной части.

Главные показатели взаимопонимания оратора и аудитории:

- положительная реакция на слова выступающего;
- внешнее выражение внимания у слушателей (поза, сосредоточенный взгляд, возгласы одобрения, кивки головой, улыбки и т.д.);
- «рабочая» тишина в зале.

Основная часть выступления строится в основном на донесении информации. Требование здесь одно – соблюдение баланса между теоретическим материалом и жизненным контекстом, примерами. Сухая теория, построенная на фактах, цифрах, статистике, воспринимается плохо, запоминается с трудом, поэтому сотруднику ОВД следует быть внимательным при обращении к сводкам, нормативным правовым актам, цитатам из выступлений должностных лиц и прочей официальной информации. Примеры оживляют любое выступление, активизируют внимание аудитории, провоцируют на вопросы. Но и с примерами нужно быть аккуратными: их чрезмерное количество может увести от основной мысли выступления. Считается, что лучший пример – это пример, основанный на личном опыте. К таким фактам выше степень доверия, потому что перед аудиторией находится свидетель либо непосредственный участник событий, о которых идет речь в выступлении.

Заключительная часть выступления (обычно занимает до 10% отведенного времени) имеет схожие с вступлением задачи: информационные и эмоциональные. Информационный компонент заключения – это основные выводы, ответы на поставленные в речи вопросы и на вопросы аудитории (весьма желательно, чтобы таковые были – это свидетельство установления психологического контакта). Эмоциональный компонент заключения формирует эмоциональный фон, психологическое состояние, которое будет ассоциироваться у аудитории с выступлением в целом и с выступающим в частности. Говоря простым языком – это то, что запомнится после окончания встречи, чем захочется поделиться после нее.

Известный «принцип края» гласит, что человеческое восприятие ориентировано на начало и конец явления, процесса, события. Соответственно, в публичном выступлении запоминается начальная и заключительная части. Об этом следует помнить при подготовке публичной речи и это следует учитывать при анализе ее сильных и слабых сторон.

Напомним, что любое публичное выступление должно строиться с учетом грамотного сочетания рациональных (информационных) и эмоциональных факторов. Неэмоциональный оратор не может быть убедительным – этот факт доказан столетиями риторической практики.

Приемы эмоциональной выразительности речи:

а) эмоциональная окраска слов и фраз (с учетом стиля высказывания);

б) употребление устойчивых выражений (пословицы, поговорки, крылатые слова и др.);

в) интонационное многообразие речи;

г) использование экстралингвистических средств (жесты, мимика, выражение глаз, поза, походка и др.);

д) владение голосом и дикцией (дикция – ясность и отчетливость произнесения слов и слогов в публичной речи);

е) использование средств юмора (способность подмечать смешное и беззлобно-насмешливо относиться к отдельным фактам и жизненным явлениям).

Наряду с юмором действенным эмоциональным средством оратора является ирония – тонкая, скрытая насмешка, выражающаяся в особых стилистических оборотах, в употреблении слов в противоположном значении. Особой формой юмора является сатира, направленная на уничтожение явления, подверженного осмеянию.

Наконец, профессиональная этика сотрудника ОВД в публичном выступлении предусматривает следование правилам речевого этикета.

Правила речевого этикета:

- умеренность в выражении своих чувств;
- терпимость и терпение;
- отказ от акцентирования внимания на недостатках других;
- контроль за интонацией;
- недопустимость излишнего внимания к самому себе;
- недопустимость проявления навязчивого интереса;
- подбор тем для обсуждения, интересных всей аудитории;
- тактичность при ответах на вопросы.

Соблюдение общих правил речевого этикета, гармоничное сочетание рациональной и эмоциональной частей публичной речи будут способствовать достижению успеха в выступлении сотрудника ОВД в любой аудитории.

Таким образом, публичное выступление – это устное монологическое высказывание, которое направлено на сообщение и воздействие. Одним из важных аспектов подготовки публичного выступления сотрудником ОВД является оценка состава будущей аудитории. В процессе публичного выступления значим контакт со слушателями, проявляющийся в общности психического состояния выступающего и аудитории. В публичной речи должны гармонично сочетаться рациональная и эмоциональная части. Эмоциональная часть выражается в эстетических компонентах речевых средств. Важную роль в эмоциональной выразительности играют

так называемые вспомогательные средства языка, зрительные элементы речи или экстралингвистические факторы.

Вопросы для самостоятельного изучения и для подготовки сообщений

1. Логическая организация речи.
2. Диалогические речи.
3. Конструктивные и деструктивные споры.
4. Способы противодействия некорректным собеседникам.
5. Принципы и правила ведения спора, правила убеждения.
6. Требования этики к содержанию публичного выступления и к его формам.
7. Нравственные аспекты в содержании выступления, методах изложения, способах аргументации.
8. Сочетание рациональных и эмоциональных факторов в публичной речи.
9. Экстралингвистические факторы речевой коммуникации.

Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов темы

Изучая первый вопрос, особое внимание уделите значению культуры делового общения в системе профессиональной компетентности сотрудников ОВД. Объясните, каковы цели делового общения, установите его отличия от собственно речевой деятельности. Охарактеризуйте нравственные принципы делового общения. Установите роль рефлексивного слушания в достижении целей делового общения, приведите примеры применения приемов эффективного слушания в служебной деятельности. Каковы общие требования к деловому общению сотрудников ОВД? Рассмотрите принципы этики делового общения с гражданами, коллегами, руководителями, подчиненными.

В рамках второго вопроса изучите понятие, структуру, формы этикета. Почему этикетные нормы являются исторически изменчивыми и культурно обусловленными? Приведите примеры динамики этикетных норм. Установите различия между вербальной и невербальной формами этикета. Дайте определение служебному этикету сотрудников ОВД. На каких принципах они основаны и какими нормативными актами регламентированы? Рассмотрите понятие профессионального такта как частный случай проявления такта как общего принципа культуры поведения. Назовите требования к деловому стилю одежды сотрудника. Объясните, по-

чему речевая культура является важнейшим элементом служебного этикета.

Рассматривая третий вопрос, посвященный культуре общения сотрудника ОВД с массовой аудиторией, поясните основные цели публичного выступления (информирование и воздействие). Какие закономерности необходимо учитывать при постановке целей выступления и при анализе аудитории? Приведите рекомендации по установлению контакта с аудиторией. Опишите базовую структуру успешного публичного выступления с точки зрения целей и содержания. Приведите примеры успешных, на ваш взгляд, публичных выступлений сотрудников ОВД (из СМИ, личной практики), обоснуйте свой выбор. Назовите главные показатели взаимопонимания оратора и аудитории и основные правила речевого этикета, которыми должен руководствоваться сотрудник ОВД.

Контрольные вопросы

1. Что такое культура общения?
2. Опишите проявления этики делового общения.
3. Охарактеризуйте нравственные принципы делового общения.
4. Какие существуют нормы и правила в отношении делового общения руководителя и подчиненных?
5. Какую роль в формировании морально-психологического климата в коллективе играет эффективное деловое общение сотрудников?
6. Каковы требования этикета к общению сотрудников ОВД с гражданами?
7. Охарактеризуйте приемы рефлексивного слушания.
8. Дайте общее определение понятию «этикет».
9. Назовите основные принципы и формы этикета.
10. Приведите примеры проявления вербальной и невербальной форм этикета.
11. Что такое профессиональный такт?
12. Объясните, почему манеры, такт, внешний вид и культура речи являются важными составляющими служебного этикета в правоохранительных органах.
13. В каких ситуациях владение основами невербальной речевой коммуникации является критически важным для сотрудника ОВД?
14. Существуют ли особые требования к общению сотрудников ОВД в нерабочее время (в быту)?

15. Каковы требования к деловому стилю одежды сотрудника ОВД?

16. Назовите основные цели публичного выступления как формы коммуникации.

17. Приведите примеры речевых ситуаций, в которых сотрудники ОВД прибегают к публичному выступлению.

18. На основе каких критериев производится анализ аудитории публичного выступления? Почему важен такой анализ?

19. Какова базовая композиционная структура публичного выступления?

20. Охарактеризуйте основные приемы эмоциональной выразительности. В чем заключается их значение с точки зрения эффективности общения с массовой аудиторией?

21. По каким показателям можно определить, что взаимопонимание между аудиторией и выступающим достигнуто?

22. Назовите основные правила речевого этикета.

Тематическая дискуссия

При подготовке к тематической дискуссии необходимо:

- 1) изучить теоретический материал по теме;
- 2) подготовиться к обсуждению вопросов дискуссии;
- 3) изучить предложенные литературные источники.

Примерные вопросы для обсуждения в рамках тематической дискуссии

1. Профессиональная культура и профессиональные отношения в ОВД.
2. Служебный этикет в правоохранительных органах.
3. Этикетные модели речевого поведения сотрудника ОВД.
4. Речевое поведение сотрудника ОВД в конфликтных ситуациях.

Методические рекомендации по подготовке к тематической дискуссии

При подготовке к обсуждению предложенных вопросов необходимо самостоятельно освоить содержание теоретического материала в соответствии с требованиями учебной программы по дисциплине «Корпоративная культура и имидж». Первый вопрос отведен для рассмотрения профессиональной культуры сотрудников ОВД с точки зрения общих требований к внутренней и внешней культуре личности. Отдельное внимание в ходе его изучения

необходимо уделить структуре профессиональной культуры, а также этике профессиональных отношений в коллективе. Какую роль в развитии корпоративной культуры играют этика и культура делового общения руководителя и подчиненных? Могут ли проблемы в межличностных отношениях между коллегами вызвать трудности в управлении коллективом?

Второй вопрос дискуссии посвящен понятию этикета, а также его частной форме проявления – служебному этикету в правоохранительных органах. Слушателям необходимо уяснить, какие компоненты формируют общую структуру служебного этикета сотрудника ОВД. В ходе тематической дискуссии будут обсуждены манеры, такт, внешний вид и культура речи как компоненты этикета. Существуют ли особые этикетные требования к культуре поведения сотрудника ОВД при исполнении им служебных обязанностей в общественных местах?

Третий вопрос дискуссии направлен на усвоение коммуникативных аспектов служебной культуры. Его обсуждение потребует от слушателей владения основами риторических знаний (см. в списке литературы издание: Венедиктов С.В. Риторика : учебник для курсантов и студентов учреждений высшего образования по юридическим специальностям / С.В. Венедиктов, С.И. Даниленко. Минск: РИВШ, 2017. 236 с.). В каких нормативных документах содержатся требования к этике общения сотрудников ОВД с гражданами? Охарактеризуйте значение невербальной речевой коммуникации с точки зрения содержания правоохранительной деятельности. Определите различия в этикетных моделях поведения сотрудников в профессиональной деятельности и в быту. Отдельной проработки (в том числе с приведением примеров из собственной профессиональной практики) требуют модели речевого поведения сотрудников ОВД в конфликтных ситуациях.

Литература

1. Венедиктов, С.В. Профессиональная этика : учебное пособие / С.В. Венедиктов, И.Л. Лукашкова. – Минск: РИВШ, 2020. – 180 с.
2. Венедиктов, С.В. Риторика : учебник для курсантов и студентов учреждений высшего образования по юридическим специальностям / С.В. Венедиктов, С.И. Даниленко. – Минск: РИВШ, 2017. – 236 с.
3. Венедиктов, С.В. Связи с общественностью в деятельности органов внутренних дел : учебное пособие / С.В. Венедиктов. – Могилев: Могилев. ин-т МВД, 2022. – 148 с.

4. Вишневская, В.П. Коммуникативная компетентность сотрудников государственных органов системы обеспечения национальной безопасности (теоретические и практические аспекты) / В.П. Вишневская, Е.И. Сутович. – Минск: Ин-т нац. безопасности, 2012. – 153 с.
5. Голубев, В.Л. Культура и этика руководителя : учебное пособие / В.Л. Голубев. – Минск: Академия МВД, 2020. – 282 с.
6. Голубев, В.Л. Профессиональный этикет и речевая культура : учебное пособие / В.Л. Голубев. – Минск: Академия МВД, 2017. – 397 с.
7. Гусейнов, А.А. Этика : учебник для вузов / А.А. Гусейнов, Р.Г. Апресян. – М.: Гардарика, 1998. – 470 с.
8. Кадушкин, С.А. Профессиональная этика и эстетическая культура работников органов внутренних дел : учебное пособие / С.А. Кадушкин. – Минск: Академия МВД, 2000. – 201 с.
9. Лол, И.М. Правила хорошего тона : учебное пособие / И.М. Лол. – Тула: Ариэль, 1997. – 237 с.
10. Мишаткина, Т.В. Этика : учебное пособие для студентов учреждений высшего образования / Т.В. Мишаткина, Я.С. Яскевич. – Минск: Выш. шк., 2017. – 334 с.
11. Профессиональная этика сотрудников правоохранительных органов : учебное пособие / А.А. Гришин [и др.]. ; под ред. Г.В. Дубова, А.В. Опалева. – 2-е изд., с изм. и доп. – М.: Щит-М, 2001 – 380 с.
12. Руденко, А.М. Деловые коммуникации : учебник / А.М. Руденко. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. – 350 с.
13. Тысяча и одно правило хорошего тона : учебное пособие / С.И. Кулаченко [и др.]. – Минск, 1998. – 198 с.
14. Узгорок, М.Ю. Служебная этика сотрудников ОВД : лекция / М.Ю. Узгорок, И.А. Андарало ; М-во внутр. дел Респ. Беларусь, Акад. МВД. – Минск: Академия МВД, 2009. – 46 с.
15. Шейнов, В.П. Искусство убеждать / В.П. Шейнов. – Минск: Харвест, 2006. – 464 с.
16. Шейнов, В.П. Психологическое влияние / В.П. Шейнов. – 2-е изд. – Минск: Харвест, 2007. – 800 с.
17. Шейнов, В.П. Психология манипулирования / В.П. Шейнов. – Минск: Харвест, 2009. – 704 с.
18. Этика делового общения и основы служебного этикета участковых уполномоченных полиции : учебное пособие / С.В. Вендиктов [и др.]. – Барнаул: БЮИ МВД России, 2020. – 72 с.

4. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Взаимодействие между людьми, осуществляемое с помощью органов чувств неречевыми сигналами, называется невербальным общением. Невербальные сообщения передают информацию о переживаниях личности, ее ожиданиях, намерениях, решительности, самооценке, компетентности, социальном статусе, заинтересованности в контакте, отношении к другому человеку. Контролировать невербальное поведение трудно, но возможно. К области невербалики относят не только мимику, жесты и телодвижения, но и одежду, предметы офиса, расположение в пространстве.

Учеными установлено, что невербальное общение не менее важно, чем словесное: вербальными средствами передается 7% информации, паравербальными – 38%, а за счет невербальных средств – 55%. По вербальному каналу передается информация, а по невербальному – отношение к партнеру. А. Пиз называет другие данные, значительно выше: по невербальному каналу передается до 80% информации. Язык телодвижений – это внешнее отражение эмоциональных состояний человека.

Еще Ч. Дарвин выявил, что в основе невербальной коммуникации лежат врожденные и социальные реакции, а также сигналы для получения обратной связи. Животные отводят взгляд, не желая схватки или борьбы, человек – не желая поддерживать контакт. У приматов большое значение играет мимика, а среди людей она более развита у глухих и слепых. Улыбка восходит к оскалу агрессии у животных. Многие птицы, пчелы имеют склонность танцевать, передавая другим представителям своего вида важную информацию.

Язык телодвижений начали изучать в 60-е годы XX века. В наши дни выявлено более миллиона невербальных сигналов. Женщины более наблюдательны, легче и чаще используют в своей практике невербальную информацию. Поведение человека у женщин оценивают 14-16 участков мозга, у мужчин 4-6 участков. На основании намеренности – ненамеренности различают три типа невербальных средств:

- поведенческие знаки (дрожь, побледнение, покраснение, потоотделение и др.);
- ненамеренные знаки, или самоадапторы (тереть переносицу, поправлять волосы, качать ногой, кусать губы или ногти и т.п.);

– собственно коммуникативные знаки (сигналы о себе и реакции на события вокруг).

Знаковая система невербальной коммуникации управляется подкорковыми центрами головного мозга. Невербальные знаки могут:

– дополнять вербальную информацию (улыбка сопровождает приветствие), делая речь более выразительной, уточнять и разъяснять словесную информацию;

– противоречить вербальному сообщению (не глядя в глаза собеседника говорить: «С Вами очень приятно беседовать»);

– заменять вербальные знаки (ребенок тянет маму к полке с игрушками и рукой показывает на одну из них вместо слов «Я хочу эту игрушку»);

– служить регуляторами вербальных знаков (во время беседы внимание выражается качанием головой);

– повторять вербальную информацию (когда мы просим присутствующих говорить тише и прикладываем палец к губам).

В основе невербальной коммуникации лежит информация, посланная отправителем без использования слов. Основное назначение невербальных средств состоит в дополнении и замещении речи, отражении эмоциональных состояний собеседников¹.

Многообразие невербальных средств общения можно разделить на несколько групп, представленных в таблице 1.

Таблица 1

ТИПЫ, СРЕДСТВА И ФОРМЫ НЕВЕРБАЛЬНЫХ СРЕДСТВ ОБЩЕНИЯ

Типы невербальной коммуникации	Формы проявления невербальной коммуникации	Средства невербальной коммуникации
Кинесические	Выразительные движения тела	Жесты, мимика, пантомимика, поза, походка
	Визуальный контакт (взгляд)	Направление, длина паузы, частота контакта
Просодические	Голос и речь	Интонация, громкость, тембр, темп речи, ритм, дикция, модуляция, высота, тональность
Экстралингвистические	Психофизиологические проявления	Паузы, вздохи, смех, плач, кашель, зевание

¹ Приходько О.В. Деловые коммуникации : учебное пособие. Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2020. 368 с.

Типы невербальной коммуникации	Формы проявления невербальной коммуникации	Средства невербальной коммуникации
Такесические	Динамические прикосновения	Рукопожатие, поцелуй, поглаживание, похлопывание
Проксемические	Пространственная структура общения	Ориентация и угол общения партнеров, дистанция
Ольфакторные	Запахи	Запах тела, косметики, парфюмерии

Язык телодвижений изучает кинесика. Элементы кинесики – мимика, поза, взгляд, жесты и походка. Единица движения тела человека – кин. Из кино складываются поведенческие кинемы. Кинемы бывают физиологическими (потоотделение) и социокультурными (кулак).

Жестика – движения руками, кистями рук и головой. Жесты разделяются на следующие виды:

- конвенциональные, или коммуникативные (жесты привлечения внимания, приветствия, прощания, запрещения, оскорбления, удовлетворения и т.д.);

- модальные, т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения / неодобрения, удовлетворения / неудовлетворения, доверия / недоверия, неуверенности, сосредоточенности, разочарования, радости и др.);

- иллюстраторы, описательные жесты, теряющие смысл без речи;

- ритуальные (религиозные);

- адаптеры (указательные жесты на себя и других).

Жесты могут быть врожденными (улыбка, надевание пальто с правого или левого рукава), генетическими (при скрещивании рук и пальцев наблюдается положение правых над левыми или наоборот), приобретенными (писать правой рукой левшам).

Каждому народу присуща своя склонность к жестикуляции. В течение часа итальянцы делают по 80 жестов, французы по 20, финны по 1-2. Если в общении народов Северной Европы и Америки жесты используются редко, то на Востоке они разнообразны и выразительны. При этом зависят не только от национальности человека, но и его профессии, социальной принадлежности, пола, возраста и других факторов.

Незнание значений жестов при межнациональном общении может приводить к недоразумениям и курьезам. Так, жест приглашения у японцев совпадает с нашим жестом прощания. У американцев поднятый указательный палец – жест попрошайки, а у японцев – приглашение. Кивок головой, знак согласия у русских, болгары воспринимают как отрицание, а покачивание головой из стороны в сторону – как согласие.

Принятый у русских «кукиш» («ты ничего не получишь») на Среднем Востоке означает крайнее неприличие и грубое оскорбление того, в сторону кого он направлен. В Бразилии и Португалии это знак защиты. Колечко из сведенных вместе большого и указательного пальцев у французов означает ноль, у японцев – просьбу о деньгах, у американцев – «все отлично», у туниисцев – «я тебя убью», у сирийцев – «пошел к черту», у арабов – гомосексуальное оскорбление. Крутить пальцем у виска в России означает «сумасшедший», во Франции – «умный», в США – «я знаю все, что делаю», в Голландии – остроумие. При счете русские пальцы загибают, немцы разгибают. Большой палец поднят вверх в России означает «все хорошо», в Италии – единица, в США, Англии – голосование такси на дорогах, в Греции – грубая форма приказа замолчать. Проводя ребром ладони по горлу, русский говорит, что все ему надоело, а японец – что он уволен с работы. Когда французы или итальянцы устают от беседы и общения с человеком, они начинают поглаживать по подбородку и щекам, сигнализируя, что «уже борода выросла». В Саудовской Аравии палец, поднесенный к нижнему веку – дурак или дура, в Южной Америке это означает проявление интереса к даме. У арабов (египтян) удар ладонью о ладонь означает сильное недоумение.

Поза – положение тела, типичное для какой-либо культуры, единица поведения человека в пространстве. Человеческое тело способно принять около 1000 различных устойчивых положений. У каждого народа, в силу культурной традиции, некоторые позы запрещаются, а другие – закрепляются. Смена одной позы другой, потом третьей называется пантомимикой. Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу окружающих его людей¹.

Главное значение позы заключается в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику. Его положение свидетельствует о закрытости или о расположенности к общению. За-

¹ Приходько О.В. Указ. соч.

крытые позы читаются, когда человек закрывает переднюю часть тела и старается занять как можно меньше места в пространстве. Наполеоновская поза – стоя со скрещенными на груди руками или сидя с упирающимися в подбородок руками – поза несогласия, недоверия, критики. Открытые позы – стоя и держа руки раскрытыми ладонями вверх, сидя с раскинутыми руками и вытянутыми ногами – позы согласия, доверия, психологического комфорта. Позы доминирования – похлопывание по плечу, нависание над партнером. Противостояние – сжатые кулаки, выставленное вперед плечо. Поза роденовского мыслителя – рука под подбородком, указательный палец вытянут к виску – поза раздумья, критической оценки речи или поведения. Заинтересованный в общении человек наклоняется в сторону собеседника, незаинтересованный ориентируется в сторону и откидывается назад. Желая заявить о себе человек стоит с прямой спиной, развернутыми плечами, может упереть руки в бедра. Уверенный в своем статусе и положении человек держится спокойно и расслабленно, находится в непринужденной позе.

Походка может быть обусловлена физическим самочувствием, может выражать настроение или повышенное эмоциональное состояние, что читается по факторам походки: ритму, скорости, длине шагов, напряженности, положению головы, плеч, носков, движению рук. Походка бывает ровная, плавная, уверенная, твердая, тяжелая, виноватая, целеустремленная, воодушевленная, осторожная, гордая.

Большое значение в передаче информации имеет мимика. Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице оратора теряется до 10–15% информации. 55 лицевых мышц способны создавать 250 тысяч мимических смыслов. Единица измерения мимики – мина. Каждой миной можно передать несколько десятков смыслов – симпатии, страха, снисхождения, притворства, иронии, спокойствия.

Мимика – спонтанные и произвольные реакции мышц лица. Между мимикой и словами может быть согласованность и несогласованность. Интерпретация сигналов происходит через наблюдение движений лба, бровей, рта, подбородка, носа и головы в целом. Главными носителями информации являются уголки бровей и губ. Приподнятые брови и улыбка говорят об интересе, опущенные вниз брови и уголки губ, хмурый лоб выдают подозрительность и критичность. Интересный факт отметили ученые: лицо человека ассиметричное и у каждой половинки своя мимика. Отрицательные

эмоции ярче передаются левой стороной. Заметные мимические перекосы лица можно часто наблюдать у дикторов телевидения.

Физиогномика (от греч. *physis* – природа и *gnosis* – знание, познание) – это учение о связях внешнего облика человека и его принадлежности к определенному типу личности. По чертам и выражению лица, его форме и деталям можно прочесть скрытые характеристики личности.

Визуальные контакты людей изучает окулистика. Глаза излучают самые сильные невербальные сигналы, через зрительный анализатор проходит 80% всей информации. Глаза передают точные сигналы о состоянии человека, потому что расширение и сужение зрачков невозможно контролировать. При освещении зрачки расширяются или сужаются в зависимости от настроения. Если человек в хорошем настроении, заинтересован чем-то, то его зрачки расширяются в четыре раза. Плохое по какой-либо причине настроение или самочувствие заставляет зрачки сужаться.

Существуют три вида взгляда: деловой (в межбровье), светский (ниже глаз собеседника) и интимный (пристальный). Возмущение, раздражение и недовольство выразит взгляд поверх очков и искоса. Знаком демонстративности будет быстрое снятие очков и покачивание ими. Подмигивание имеет разный смысл: в США – флирт, в Нигерии – знак покинуть помещение, в Индии и Таиланде – оскорбление.

Процессы размышления и говорения обнаруживают тесную связь со взглядом. Глазные яблоки движутся в соответствии с тем, какой сенсорный процесс в данный момент протекает в сознании. В большинстве случаев это движение служит достаточно надежным индикатором того, как именно работает сознание конкретного человека. Движение глазных яблок вверх происходит при преобладании визуальных процессов, а в сторону – при преобладании аудиальных. Когда человек только формирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону, когда его мысль полностью готова – на собеседника. Взгляд, направленный вниз, обычно связан с кинестетическими ощущениями или внутренним диалогом.

Если речь идет о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается – больше. Говорящий человек меньше смотрит на партнера, только чтобы проверить его реакцию и заинтересованность. Слушающий же больше смотрит на говорящего и посылает ему сигналы обратной связи. Если на нас смотрят мало, то мы думаем, что к нам или нашим словам или по-

ступкам относятся плохо, а если наоборот, то это либо знак хорошего к нам отношения, либо вызов.

Визуальный контакт предваряет начало разговора и заканчивает его. Взгляд подобен прикосновению, он психологически сокращает расстояние между людьми. В деловом общении европейцев принято не менее 60–70% всего времени контакта смотреть в глаза собеседнику. Это создает ощущение доверия, так легче и быстрее достигаются взаимопонимание и успех. В западных культурах важен прямой взгляд. Рекомендуется не смотреть пристально, а быстро периодически перекрещивать взгляды. Если контакт глазами занимает 30% времени, значит, собеседники скованы, зажаты или не заинтересованы в общении. Носить темные очки в деловой обстановке запрещено, в них не видно глаз и зрительной реакции собеседника.

Движения глаз выдают внутренние состояния людей. Потирание век означает недовольство. Опускание век собеседником – желание избавиться от вас, откинута назад голова – выражение превосходства. Блуждающий взгляд по потолку, стенам и шторам – потеря мыслей. Бегающие глаза, отведенный в сторону взгляд – боязнь правды, неполнота передаваемой информации. При неудовлетворенности взгляд тоже отводят в сторону. Сосредоточенный взгляд вверх и наклон головы говорят о раздумье. Пристальный неподвижный взгляд на собеседника выдает желание подчинить своей воле. Японцы считают, что смотреть прямо в глаза невежливо и неприлично.

Просодика – это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость, тембр голоса, сила ударения.

Паравербальные средства – это совокупность звуковых сигналов, сопровождающих устную речь и вносящих в нее дополнительные значения. Голосовые оттенки произнесения многих слов порою приносят в их содержание разный смысл. Характеристики голоса во время говорения помогают полнее воспринять образ человека, распознать его психические состояния.

Экстралингвистическая, или внеречевая, подсистема сигналов – это присутствие в речи пауз, плача, смеха, кашля.

Интонацией можно задать вопрос, выразить сарказм или отращение. В силу способности психики человека вызывать ассоциации говорящий человек создает информационное поле, понимаемое партнером по диалогу.

Скорость речи всегда соответствует темпераменту человека. Она может быть быстрая и живая у импульсивного и уверенного в своих силах человека. Французы и итальянцы говорят быстро, финны медленно, с паузами, американцы – громко, арабы ценят не столько содержание речи, сколько игру слов. Беспокойная, торопливая, беспорядочная манера говорить, сопровождающаяся чрезмерным жестикулированием, и срывающийся голос свидетельствуют о робости, неуверенности или возбуждении, торопливости, непостоянстве, неуправляемости. Спокойная, медленная манера говорить указывает на невозмутимость, вдумчивость, рассудительность собеседника. Но замедленная речь может свидетельствовать о бездеятельности, вялости, глупости, робости.

Колебания в скорости речи говорят о неуравновешенности, неуверенности, повышенной возбудимости. Ускоряющийся темп речи и жестикуляции указывает на то, что говорящий погружен в предмет разговора, вдохновлен предметом речи. Замедляющаяся речь и жестикуляция свидетельствуют о задумчивости, включении внутренних мыслей по поводу сказанного, потере уверенности, покорности из-за усталости или истощения сил.

Громкость речи – показатель жизненной энергии и уверенности. Большая громкость связана с искренностью и самодовольством, малая громкость говорит о сдержанности, скромности, тактичности, слабости, нехватке жизненных сил. Хриплый или дребезжащий голос свидетельствует, что в человеке много скрытой злости. Колебания громкости выражают волнение, повышенную эмоциональность. Малые изменения в громкости указывают на способность управлять эмоциями или на недостаток живости чувств, усталость¹.

Четкая артикуляция слов свидетельствует о внутренней дисциплине, расплывчатое произношение – о неуверенности, уступчивости, мягкости. Тенденция к усилению неясности произношения может быть проявлением стремления к самозащите, скрытности, упрочению своего положения, неопределенности позиции.

Воодушевление, радость и недоверие передаются обычно высоким голосом, гнев и страх – тоже высоким голосом, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звуков. Усталость, печаль или горе выдает мягкий и приглушенный голос с понижением интонации к концу фразы. Фальцет сопровождает ин-

¹ Приходько О.В. Указ. соч.

теллектуальную речь, а высокий и пронзительный голос – признак страха и волнения.

Ритмичное говорение отражает богатство чувств, уравновешенность, приподнятое настроение. Неравномерность в ритме отражает живой подвижный характер, а также зависимость от эмоций, недостаточный самоконтроль, негативное или неустойчивое настроение.

Цикличность в использовании ритма свидетельствует о сильном осознании переживаемого, напряжении воли, дисциплине, педантичности, твердости, холодности чувств. Угловато-отрывистая речь обычно сопровождает целесообразное мышление.

Просодические и экстралингвистические средства регулируют поток речи, дополняют, заменяют и предваряют речевые высказывания, ярче выражают эмоциональные состояния.

Такесическими средствами общения являются прикосновения: поглаживания, рукопожатия, объятия, поцелуи и др. Виды тактильного поведения бывают разными: профессиональное (осмотр врача), ритуальное (рукопожатие), дружеское (похлопывание), любовное (поцелуй, объятия).

Использование человеком в общении прикосновений определяется разными факторами: статусом партнеров, возрастом, полом, степенью знакомства.

Рукопожатие может быть доминирующим (рука сверху, ладонь развернута вниз), покорным (рука снизу, ладонь развернута вверх) и равноправным (ребром перпендикулярно полу). Похлопывание по плечу допускается при близких отношениях или равенстве социального положения коммуникантов.

Неадекватное применение такесических средств может привести к конфликтам в общении. Во многих азиатских государствах касаться других недопустимо. Японцы воспринимают касания как демонстрацию недоброжелательности, агрессии. Такие культуры называются дистантными. Подобное поведение отчасти разделяют североевропейские народы. Контактные культуры – латиноамериканские, арабские, восточноевропейские.

Любое общение так или иначе организовано в пространстве. Э. Холл, будучи одним из основоположников пространственной структуры общения, ввел термин «проксемика» (от англ. proximity – близость). На ориентацию партнеров в момент общения друг на друга и дистанцию между ними оказывают влияние культурные и национальные факторы. Холл описал нормы приближения человека

к человеку – дистанции, характерные для североамериканской культуры:

- интимное расстояние (от 0 до 45-60 см) – общение самых близких людей;

- личное (от 45-60 до 120 см) – общение со знакомыми людьми, разговоры, беседы;

- социальное (от 120 до 260-350 см) – общение с чужими людьми, официальное общение на деловых мероприятиях;

- публичное (от 260-350 до 750 см и более) – при выступлениях перед различными аудиториями на лекциях, собраниях, церемониях, в театре¹.

А. Пиз в книге «Язык телодвижений» пишет, что выбор дистанции зависит от:

- взаимоотношений между людьми (ближе стоят к тем, кому симпатизируют);

- индивидуальных особенностей человека (интроверты плохо переносят слишком близкую дистанцию);

- культурных и национальных различий (так, у японцев интимная зона составляет 25 см, а у американцев – до 50 см; американцы считают, что азиаты фамильярны и чрезмерно давят, а азиаты считают, что американцы холодны и слишком официальные);

- плотности населения людей в том месте, где люди выросли (для выросших в густонаселенных городах их личное пространство составляет 46–50 см, а люди из сельской местности и небольших районных городов могут иметь личную зону до 120 см).

Нарушение оптимальной дистанции общения воспринимается негативно. Вторжение без разрешения в интимную зону вызывает отрицательные чувства, в крови быстро вырабатывается гормон борьбы, отравляющий организм.

Угловая (дружеская) позиция за столом во время встречи или беседы создает непринужденный контакт между общающимися. Происходит постоянный контакт глаз, возможна свободная жестикуляция, легко наблюдать за реакциями друг друга. Угол стола выступает частичным барьером, от которого можно отдалиться в случае несогласия, противоборства, а в благоприятной ситуации – приблизиться.

Позиция сотрудничества или кооперации – рядом за столом – подходит для непосредственного делового взаимодействия. Когда

¹ Миронова Е.Н., Кравченко М.А. Моральная и психологическая подготовка полицейских. Ставрополь, 2020. С. 85-109.

проблема решается совместно, людям лучше сидеть рядом, чтобы понимать друг друга, видеть материалы.

Положение друг против друга за столом создает между партнерами атмосферу противоборства. Стол между ними выступает барьером. Договориться при такой позиции трудно, возможен даже конфликт. Иногда для соблюдения субординации и равноправия партнеров так садятся за столом переговоры.

Позиция по диагонали относительно стола дает возможность сохранять независимое положение, особенно в ситуациях, когда возникают трудности взаимодействия. Она свидетельствует об отсутствии заинтересованности.

Квадратная форма стола содействует отношениям противоборства между равными по положению людьми. За прямоугольным столом на встрече равноправных партнеров главным считается место лицом к двери. Круглый и овальный столы в наибольшей степени способствуют конструктивности и эффективности взаимодействия.

Хронемика – использование в невербальном общении времени. Разные народы имеют свое представление о времени. В Англии, Германии, США нельзя опаздывать на встречи, чтобы не оскорбить партнеров. В Греции и Испании, наоборот, желательно опоздать на 15 минут, в Латинской Америке – даже на 45 минут.

Русские, французы, итальянцы, латиноамериканцы живут в рамках полихромного времени. Они не задумываются о точном значении времени, одновременно занимаются несколькими делами подряд. Немцы, англичане, американцы живут в рамках монохромного времени, постоянно его отслеживают, на каждый вид работы и отдых имеют свое время.

Сенсорика – чувственное восприятие других, ощущение цвета, вкуса, тепла тела собеседника. Все сенсорные факторы действуют в совокупности и создают сенсорную картину партнеров по общению, приятную или неприятную. Важную роль в восприятии других людей играет обоняние. Искусство использования в практической деятельности разнообразных запахов называется ольфакторикой.

По-разному люди воспринимают звуковые сигналы, относящиеся к области акустики. Одни предпочитают слушать классическую музыку, другие – тяжелый рок или рэп. Различные звуковые сигналы активно применяются в практической деятельности современных корпораций, разрабатываются собственные гимны,

корпоративные музыкальные мелодии и позывные начала и конца работы.

Точность и пунктуальность поведения говорят об уважении к другому человеку. Если вы заставляете другого ждать, то тем самым вы заявляете о своем праве распоряжаться ситуацией.

Таким образом, невербальные средства общения не менее важны, чем вербальные. Они дополняют речевое общение, передают информацию о переживаниях личности, ее чувствах, эмоциях, ожиданиях, об отношении к другому человеку, помогают организовать речевое взаимодействие. Знание особенностей невербальной коммуникации поможет эффективно выстраивать как деловую коммуникацию, так и бытовое общение.

Контрольные вопросы

1. Что понимают под невербальной коммуникацией?
2. Какие функции выполняет невербальная коммуникация в жизни человека?
3. Какие средства общения называют кинесическими? Что такое кин?
4. Что изучает жестика, что называют жестами? Назовите виды жестов.
5. Что такое мимика, физиогномика и пантомимика?
6. Есть ли разница в жестах у разных народов? Приведите примеры.
7. Что изучает окулистика? Приведите примеры
8. Какие жесты и телодвижения встречаются наиболее часто?
9. Что могут рассказать нам разные выражения лица?
10. Какие могут быть разновидности взглядов?
11. Какие виды рукопожатий возможны в деловом общении?
12. Как влияют на процесс общения пространственные позиции собеседников?
13. Каково значение в общении паравербальных средств?
14. Какие средства общения относят к такесике и проксемике? Охарактеризуйте их.
15. Расскажите о хронемике и сенсорике.
16. Какие средства общения относят к паравербальным? Охарактеризуйте их. Каково значение в общении паравербальных средств?

Практические задания

Задание 1. Определите, какие эмоции передают жесты в следующих предложениях? Закончите их, дайте несколько возможных вариантов.

Андрей хлопнул себя по лбу и воскликнул...

Бабушка замахал руками, повторяя...

Парень сказал, почесав затылок...

Она почувствовала резкую боль в желудке...

Задание 2. Определите, что означают указательные жесты и какими словами, восклицаниями, возгласами они обычно сопровождаются:

а) плечи поднимаются и возвращаются в нормальное поднятое положение;

б) рука сжата в кулак, при этом большой палец распрямляется перпендикулярно ребру ладони; (одобрение / восхищение);

в) жестикулирующий слегка наклоняет голову к одному и другому плечу обычно влево, вправо и еще раз влево) (неодобрение / осуждение);

г) жестикулирующий, прищурив глаза и улыбаясь, энергично трет ладони рук (предвкушение удовольствия);

д) распрямленный указательный палец прижат к губам, как бы образуя с ними крест, остальные пальцы согнуты (необходимо молчать или говорить тише);

е) встретившись взглядом с адресатом, жестикулирующий начинает смотреть в другую сторону.

Задание 3. В следующем отрывке рассказа М. Шолохова «Судьба человека» найдите невербальные средства общения. Определите их тип.

Пришли на вокзал, а я на нее от жалости глядеть не могу: губы от слез распухли, волосы из-под платка выбились, и глаза мутные, несмысленные, как у тронутого умом человека. Командиры объявляют посадку, а она упала мне на грудь, руки на моей шее сцепила и вся дрожит, будто подрубленное дерево... И детишки ее уговаривают, и я, – ничего не помогает! Другие женщины с мужьями, с сыновьями разговаривают, а моя прижалась ко мне, как лист к ветке, и только вся дрожит, а слова вымолвить не может. Я и говорю ей: «Возьми же себя в руки, милая моя Иринка! Скажи мне хоть слово на прощанье». Она и говорит, и за каждым словом всхлипывает: «Родненький мой... Андрюша... не увидимся мы с то-

бой... больше... на этом... свете...» Тут у самого от жалости к ней сердце на части разрывается, а тут она с такими словами. Должна бы понимать, что мне тоже нелегко с ними расставаться, не к теще на блины собрался. Зло меня тут взяло! Силой я разнял ее руки и легонько толкнул в плечи. Толкнул вроде легонько, а сила-то у меня была дурачья; она попятилась, шага три ступнула назад и опять ко мне идет мелкими шажками, руки протягивает, а я кричу ей: «Да разве же так прощаются? Что ты меня раньше времени заживо хоронишь?!» Ну, опять обнял ее, вижу, что она не в себе...

Задание 4. Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении следующих фраз:

А я что могу поделатъ?

Пускай, пускай, оставь его.

Так, так, так! Отлично! Ну что ж, приступим.

Эх, дурачина я, дурачина!

Клянусь тебе! Сыт по горло, хватит с меня! Ну что тут скажешь... Тс-с-с!

Нет-нет, ни за что!

Никто ничего не поймет, полная неразбериха.

Все это не совсем так.

Хватит! Молчать!

Задание 5. Разбейтесь на подгруппы и приготовьте для соперников набор карточек (5–7), отметьте на них эмоции и части тела человека, при помощи которых следует эти эмоции выразить. Например, карточка «Грусть. Руки» означает, что эмоцию грусти следует выразить при помощи рук. На карточках могут быть отмечены следующие эмоции: «Горе. Лицо», «Радость. Губы», «Высокомерие. Правая рука», «Гордость. Спина», «Страх. Ноги» и др.

Показывайте поочередно друг другу по карточке и изображайте предложенные эмоции.

Задание 6. Составьте кроссворд по теме «Невербальные средства общения», содержащий не менее 15 понятий.

Литература

1. Андриянов, М.С. Невербальная коммуникация. Психология и право / М.С. Андриянов. – М.: Институт общегуманитарных исследований, 2007. – 256 с.

2. Вемъ, А. Язык тела и его демоны. О чем умолчал Аллан Пиз / А. Вемъ. – СПб.: Питер, 2006. – 217 с.
3. Коловская, А.З. Я пойму тебя без слов / А.З. Коловская, Н.В. Пекарж. – М.: АСТ, 2006. – 352 с.
4. Нэпп, М. Невербальное общение. Мимика, жесты, движения, позы и их значение / М. Нэпп. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2007. – 512 с.
5. Пиз, А. Новый язык телодвижений / А. Пиз, Б. Пиз. – М.: Эксмо, 2007. – 416 с.
6. Равенский, Н.Н. Как читать человека. Черты лица, жесты, позы, мимика / Н.Н. Равенский. – М.: Рипол Классик, 2008. – 672 с.

5. СЛУШАНИЕ И ЧТЕНИЕ КАК ВИДЫ РЕЧЕВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Речевая деятельность, как любая другая деятельность, направлена на достижение результата, который выражается в преобразовании информации. Отличительная особенность речевой деятельности – совместность, наличие партнера (индивидуального или массового), который и преобразует, перерабатывает полученную информацию.

Видами речевой деятельности являются:

- говорение – отправление звуковых сигналов, несущих информацию;
- слушание – восприятие звуковых сигналов и их понимание;
- письмо – использование видимых графических символов для передачи сообщения;
- чтение – восприятие графических символов и их понимание.

Умение целенаправленно, активно слушать во многом помогает успешному взаимодействию и взаимопониманию. У разных людей оно развито неодинаково: одни умеют слушать, поэтому с ними легче общаться, они более приятны в общении, другие не умеют слушать, с ними тяжело обсуждать что-либо, договариваться.

Дело в том, что слышать и слушать – не одно и то же. Слышать – физически воспринимать звук, а слушать – сосредотачиваться на воспринимаемом, понимать значение принимаемых звуков, осмысливать, структурировать и запоминать поступающую информацию.

Умение слушать – необходимое условие правильного понимания позиции партнера, верной оценки существующих с ним разногласий, залог успешной деловой коммуникации. Умение слушать как метод восприятия информации используется в деловом общении намного чаще, чем умения читать и писать вместе взятые: слушание – 40% рабочего времени; говорение – 35%; чтение – 16%; письмо – 9%¹.

Для эффективного слушания участникам общения необходимо сконцентрировать внимание на речи собеседника, сути поступающей информации и избегать мешающих мыслей.

¹ Психология деловых конфликтов : хрестоматия / ред.-сост. Д.Я. Райгородский. Самара: Бахрах-М, 2007. 767 с.

Американский исследователь общения Дж. Келли выделяет четыре вида слушания.

1. Направленное, критическое слушание. Такое слушание, когда осуществляется критический анализ сообщения, а потом делается попытка его понимания, бывает полезно, когда используется ситуативно. Оно уместно на деловом совещании, дискуссии, конференции – там, где обсуждаются решения, проекты, идеи, новый опыт, точки зрения и пр. Там же, где обсуждается новая информация, сообщаются новые знания (на лекции, сообщении, информационном докладе, семинаре) критическое слушание малоперспективно, т.к. установка на отторжение информации не позволяет прислушиваться к ней.

2. Эмпатическое слушание (от англ. empathy – сочувствие, сопереживание, умение поставить себя на место другого). При таком слушании участник общения уделяет большее внимание «считыванию» чувств, а не слов, пониманию того, как собеседник относится к тому, что говорит.

3. Нереплексивное слушание предполагает минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней. Умение внимательно молчать, воздерживаться от собственных реплик и замечаний облегчает процесс самовыражения и помогает слушателю лучше понять смысл информации, уловить, что стоит за словами.

Такое слушание целесообразно в следующих ситуациях:

а) партнер горит желанием выразить свою точку зрения, отношение к чему-нибудь;

б) партнер хочет обсудить наиболее волнующие вопросы, он испытывает отрицательные эмоции: обеспокоен, обижен чем-то, неудовлетворен;

в) партнеру трудно выразить словами то, что его волнует, любое вмешательство в разговор создает еще большие трудности;

г) партнер застенчив, неуверен в себе, ему легче «общаться» с техникой, вещами, чем с себе подобными;

д) партнер просит: «Выслушайте меня до конца, а потом посоветуйте, как мне быть». В этой ситуации возможна «временная ловушка», поэтому необходимо сразу же оговорить регламент длительности высказывания и соотносить его с вашими временными возможностями. Если это не предусмотреть заранее, то можно оказаться в сложной ситуации, когда слушать уже невозможно, а перебивать после обещания выслушать некорректно.

При неререфлексивном слушании целесообразно подавать сигналы партнеру, подтверждающие ваше понимание и включенность.

4. Активное рефлексивное слушание (от лат. *reflexio* – отражение). Это процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний, процесс размышления человека о происходящем в его собственном сознании, склонность к самоанализу. Такое слушание предполагает анализ получаемой информации и отклик на нее с помощью вопросов или реплик. В профессиональной деятельности это самый конструктивный вид общения, поскольку с говорящим устанавливается обратная связь, позволяющая устранить преграды, искажения информации, продемонстрировать сопереживание, сочувствие, желание помочь.

На адекватность понимания влияют и такие факторы, как зависимость от групповых норм, недостаточная психологическая и эмоциональная культура, фильтры, через которые большинство людей пропускают информации (установки, прошлый опыт, жизненные ценности, убеждения, интересы, ожидания, предрассудки, образы прошлого и будущего, гипотезы и пр.).

Чтобы обеспечить понимание, слушающий должен дать говорящему обратную связь: что воспринято точно, что искажено, чтобы тот мог скорректировать свое сообщение и сделать его еще более понятным. Такой обмен сигналами прямой и обратной связи и представляет собой процесс активного рефлексивного слушания.

Трудности эффективного слушания связаны не только с ошибочными суждениями, но и с целым рядом помех. Здесь и неразвитое умение слушать, и трудности концентрации внимания, зависимость от групповых норм, недостаточная психологическая и эмоциональная культура человека, информационный переизбыток и неосознанное отгораживание от лишней информации, перегружающей мозг. Мешает внимательно слушать высокая скорость умственной деятельности, которая позволяет мозгу отвлечься, отдохнуть, задуматься о чем-нибудь своем; антипатия к чужим мыслям, избирательность внимания, низкая мотивация к слушанию, потребность реплики, отключение внимания, внешние помехи слушания

М. Беркли-Ален выделяет три уровня, характеризующихся определенными типами поведения, которые влияют на эффективность восприятия. Четких границ между уровнями нет, они могут перекрываться и во время деловой коммуникации сменять друг друга в зависимости от ситуации общения.

Уровень 1. Слушание-сопереживание. Слушающие воздерживаются от суждений по поводу говорящего, как бы ставя себя на его место.

Уровень 2. Мы слышим слова, но на самом деле не слушаем. Поверхностное общение, без понимания глубины сказанного, намерений говорящего и его эмоций. У говорящего при таком уровне слушания может сложиться обманчивое впечатление о том, что его слушают и понимают.

Уровень 3. Слушание с временным отключением. На этом уровне процесс слушания пассивен, реакции на высказанное снижены.

Каждому деловому человеку важно выработать в себе умение слушать партнера на уровне слушание-сопереживание, так как это самое перспективное слушание.

Умение слушать можно и нужно развивать. Для этого используют техники активного слушания:

1. Повторение – дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнером.

а) Вставляются цитаты из высказываний партнера в собственные фразы.

– Итак, ты считаешь...(далее цитата).

б) Повторяются дословно последние слова партнера.

в) Повторяются с вопросительной интонацией одно или два слова, произнесенные партнером.

2. Интерпретация – высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнера.

а) Следует задавать уточняющие вопросы:

– Ты, наверное, имеешь в виду...?

– Вы, наверное, говорите это потому, что...?

– По-видимому, вы хотите, чтобы...?

б) Использование пробных вопросов:

– А может быть так, что ты надеешься, что...?

– А может быть так, что вы хотели бы...?

3. Перефразирование – краткая передача сути высказывания партнера.

Лаконично сформулировать сказанное партнером. Следовать логике партнера.

«Я помню чудное мгновенье: передо мной явилась ты, как мимолетное виденье, как гений чистой красоты».

Парафраз: «Правильно я вас понимаю, что вы запомнили момент нашего первого знакомства?».

«Приятно думать у лежанки. Но знаешь: не велеть ли в санки кобылку бурую запречь?»

Парафраз: «Если я вас правильно понял, вы призываете меня заняться активным отдыхом, покататься на лошадях?».

4. Уточнение – обращение с просьбой к собеседнику дополнить, разъяснить что-то из того, что он говорил, для того чтобы более точно понять его.

«Поясните, как именно вы решили эту задачу».

Для установления обратной связи при слушании употребляют вопросы. Вопросы бывают открытыми и закрытыми.

Открытые вопросы предполагают развернутый ответ, побуждают собеседника к разговору, начинаются вопросительными словами «как», «кто», «что», «почему», «сколько», «какой» и т.п.; «Каково Ваше мнение по данному вопросу?» «Что Вы предлагаете?».

Недостатки открытых вопросов: мы теряем инициативу в беседе, можем потерять контроль над ходом беседы, она может вернуться в русло проблем и интересов собеседника.

Закрытые вопросы предполагают краткий ответ (да / нет), эффективны, когда необходимо подтвердить или опровергнуть чью-либо точку зрения, мнение и т.д.: «Вы приготовили бумаги, о которых я просил?», «У кого мой степлер?».

Недостатки закрытых вопросов: создают напряженную обстановку, у собеседника может сложиться впечатление, что его допрашивают; центр тяжести беседы перемещается в сторону задающего закрытые вопросы собеседника. В результате мы не можем получить всю необходимую информацию. Закрытые вопросы держат в резерве и используют по мере необходимости.

В процессе усвоения знаний большую роль играет чтение, как один из важнейших видов коммуникативно-познавательной деятельности, которая направлена на извлечение информации из письменного текста. Поскольку чтение осуществляется на письменно фиксированном тексте, это дает возможность вернуться к нему при непонимании и позволяет больше внимания уделить раскрытию содержания. Рецептивный характер этого вида речевой деятельности обуславливает большую доступность и большую легкость по сравнению, например, с говорением.

Выделяют следующие механизмы чтения.

1. Антиципация (смысловая догадка) – предвидение следующего слова (слога, буквы). При чтении текста, поймав боковым зрением контуры следующего слова, на основании смысла прочитанного, мы догадываемся, какое слово будет следующим.

2. Механизм эквивалентных замен – способность перекодировать «своими словами» воспринятые языковые знаки в элементы смысла, преобразование так называемого «текста в себе» в «текст для себя».

3. Механизм памяти.

Предмет чтения – чужая мысль, закодированная в тексте и подлежащая распознаванию при зрительном восприятии текста.

Продукт – умозаключение, понимание смыслового содержания.

Результат – воздействие на читающего и его собственное речевое или неречевое поведение.

Чтение имеет трехфазовую структуру.

1. Мотивационно-побудительная фаза этой деятельности (зарождение потребности, желания, заинтересованности в ее осуществлении).

2. Аналитико-синтетическая часть чтения (протекает либо только во внутреннем плане (понимание при чтении про себя), либо во внутреннем и внешнем плане (понимание при чтении вслух) и включает психические процессы: от зрительного восприятия графических знаков, известного и частично неизвестного языкового материала и его узнавания к его осознанию и принятию смыслового решения, т.е. к пониманию смысла. Включает в себя исполнительную часть).

3. Контроль и самоконтроль (вынесение понимания во внешний план. Это может осуществляться с помощью говорения и письма)

Единица чтения – это смысловое решение, принятое на основе переработки извлекаемой информации и ее присвоения.

С.Х. Фоломкина выделяет три вида чтения: изучающее, ознакомительное, просмотровое и поисковое.

Изучающее чтение представляет собой внимательное вчитывание в текст для полного точного понимания содержания и запоминания содержащейся информации для ее дальнейшего использования. При чтении с полным пониманием содержание аутентичного текста необходимо понимать как главную, так и второстепенную информацию, используя все возможные средства раскрытия значения незнакомых языковых явлений.

Ознакомительное чтение предполагает извлечение основной информации, при этом делается ставка на воссоздающее воображение читателя, благодаря которому частично восполняется смысл текста. При чтении с пониманием основного содержания нужно уметь определять тему и выделять основную мысль письменного сообщения, отделять главные факты от второстепенных, опуская детали.

Просмотровое чтение (или ознакомительное) – вид чтения, целью которого является получение общего представления о содержащейся в тексте информации, изучающее чтение направлено на детальное изучение содержания текста.

Поисковое чтение предполагает овладение умением находить в тексте те элементы информации, которые являются значимыми для выполнения той или иной учебной задачи¹.

Художественное чтение – жанр эстрадного искусства.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение речевой деятельности.
2. Перечислите и раскройте функции и механизмы слушания.
3. Назовите уровни слушания.
4. Раскройте виды и способы слушания.
5. Назовите основные приемы совершенствования умения слушать.
6. Охарактеризуйте техники активного слушания.
7. Как можно установить обратную связь при слушании?
8. Какие виды вопросов бывают?
9. Какие механизмы чтения вам известны?
10. Раскройте структуру чтения.
11. Охарактеризуйте виды чтения.

Практические задания

Задание 1. «Мудрые мысли»

Преподаватель зачитывает всей группе различные высказывания. Обучающиеся по очереди вступают в диалог, используя техники активного слушания: сначала повторение, потом уточнение, далее перефразирование и интерпретацию.

«Торговать ветром – великое искусство» (Грасиан).

¹ Никитина Е.А. Формирование и развитие стратегий смыслового чтения при поисковом чтении // Актуальные проблемы лингводидактики и методики обучения иностранным языкам. 2015. С. 153-157.

«Многие лгут для того, чтобы обманывать, другие же – потому, что обмануты сами» (Сенека Младший).

«Нам всегда нравятся те, кто нами восхищается, те же, кто нас восхищает, нравятся нам не всегда» (Ларошфуко).

«Не все то золото, что блестит. Но было бы справедливо добавить, что и не все золотое блестит» (Гейббель).

«Милосердие есть то же правосудие, но более справедливое» (Гюго).

«Мы легко прощаем своим друзьям недостатки, которые нас не касаются» (Ларошфуко).

Задание 2. Прочтите и проанализируйте одну из самых ярких сцен комедии Н. В. Гоголя «Ревизор» – встреча Городничего с лжереvizором. Проанализируйте диалог Хлестакова и Городничего. Слушают ли герои друг друга? Если нет, то почему?

Литература

1. Аминов, И.И. Психология делового общения : учебное пособие / И.И. Аминов. – 3-е изд., стереотип. – М.: Омега-Л, 2006. – 304 с.

2. Берн, Э.Л. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э.Л. Берн. – М.: Современный литератор, 2002. – 320 с.

3. Демарэ, Э. Первое впечатление: знаете ли вы, как воспринимают вас окружающие? / Э. Демарэ. – М.: Вильямс, 2006. – 320 с.

4. Долженко, В.Ю. Обучение сотрудников ОВД психотехнике общения с гражданами : учебно-методическое пособие. – Барнаул: БЮИ МВД России, 2008. – 32 с.

5. Душкина, М.Р. Корпорация «Я» – психологическая безопасность. Противостояние влиянию в деловом общении / М.Р. Душкина. – М.: Эксмо, 2005. – 208 с.

6. Зинченко, В.П., Мещерякова, Б.Г. Психологический словарь: энциклопедия / В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. – М.: АСТ, 2004. – 479 с.

7. Иссерс, О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи : монография / О.С. Иссерс. – Изд. 4-е, стереотип. – М.: КомКнига, 2006. – 288 с.

8. Кожухарь, Г.С. Проблема толерантности в межличностном общении / Г.С. Кожухарь // Вопросы психологии. – 2006. – № 2. – С. 3-13.

9. Крижанская, Ю.С. Грамматика общения : монография / Ю.С. Крижанская, В.П. Третьяков. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2005. – 280 с.

10. Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения : учебник / В.Н. Лавриненко. – 5-е изд., перераб. и доп.. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 415 с.

11. Лаундес, Л. Как говорить с кем угодно и о чем угодно: психология успешного общения, технологии эффективных коммуникаций / Л. Лаундес. – 2-е изд. – М.: Добрая книга, 2006. – 400 с.

12. Леонтьев, А.А. Психология общения : учебное пособие / А.А. Леонтьев. – 3-е изд. – М.: Смысл : Академия, 2005. – 368 с.

13. Липницкий, А.В. Конфликтология : учебно-наглядное пособие / А.В. Липницкий. – М.: ЦОКР МВД России, 2005. – 80 с.

6. ГОВОРЕНИЕ И ПИСЬМО КАК ВИДЫ РЕЧЕВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Главная особенность, отличающая речевую деятельность от других видов деятельности, заключается в том, что она направлена на общение и органично сочетается с другими видами человеческой деятельности.

Выделяют четыре этапа речевой деятельности.

1. Ориентировочный (побудительно-мотивационный). Когда происходит осознание потребности, мотива речевой деятельности в конкретной ситуации: для чего, с какой целью, кто мой собеседник, почему этот вид общения, а не другой.

2. Этап планирования. На этом этапе происходит выработка коммуникативной стратегии: выбор типа общения (не способа, а формы воздействия: мягко – требовательно и т.п.); определение желательного конечного результата; внутреннее программирование речевой деятельности.

3. Этап исполнения (осуществления). Происходит порождение речи в устной или письменной форме, или ее восприятие и понимание (различные виды перекодирования смысловых единиц); дополнительно – коррекция речи с учетом обратной связи.

4. Этап контроля. Назначение этапа – оценка результата, обращение к возможным формам проверки: достигнута ли цель общения?

Речевая деятельность протекает в устной или письменной форме. Эти формы тесно взаимосвязаны, и перекодирование семиотических сигналов в речевой деятельности носителя языка или билингва, свободно владеющего вторым языком, происходит автоматически. Связь между двумя формами речи диалектична и коммуникативно обусловлена: «Без устной речи не могла бы появиться речь письменная, а без письменной устная не могла бы совершенствовать коммуникацию, т.к. не хватило бы памяти для сохранения найденной человеком информации, которую надо фиксировать письменно и все время сохранять». Результатом речевой деятельности становится высказывание. Содержание этого понятия раскрывается через его соотношение с синонимичным понятием «текст» – высказывание, заверщенное по смыслу, вне зависимости от объема: от реплики в диалоге до ораторской речи.

Письменная речь фиксируется в письменных текстах. Устная речь создается в момент говорения и «рассчитана на смысловое восприятие произносимой речи, создаваемой в момент говорения»

(Т. Ладыженская). Устная обладает правом «первородства», а письменная более изучена и кодифицирована¹.

Обязательное условие устной речи – непосредственный контакт участников общения. Говорящий и слушающий не только слышат, но и видят друг друга, считывают невербальные сигналы, дополняющие вербальные, которые позволяют говорящему корректировать речь в зависимости от ситуации. Это называют эффектом обратной связи. Преимущественно используется диалогическая форма речи, когда участники по очереди выступают то в роли говорящего, то в роли слушающего. Вместе с тем реплика в диалоге, достигшая определенного размера, по существу становится монологом. Монолог как текст представляет собой более замкнутую структуру, менее зависит от речевой реакции собеседника, но и в монологе возможны обращения к собеседнику (чаще – риторического характера). С позиций говорения как процесса речевой деятельности различия между монологом и репликой в диалоге имеют скорее количественный характер.

Монологичность – в большей степени качество письменной речи, характерное для дистантного общения. Поскольку ответ может быть получен только через некоторое время, то адресат-отправитель, рассчитывающий на адекватное понимание своей информации и на исчерпывающий ответ, делает свое сообщение достаточно обстоятельным. Однако особенности диалога и монолога следует учитывать в рекомендациях практического характера: в организации диалога на первый план выступает умение задавать вопрос, в монологическом высказывании – приемы привлечения и удержания внимания слушателя.

Умелое интонирование звучащей речи позволяет говорящему (с помощью пауз, логического ударения, повышения или понижения голоса и т.п.) интонационно членить речевой поток, выделять главное или обозначать отступления от темы (что соответствует абзацам, знакам препинания и шрифтовым выделениям в письменном тексте). Интонация выражает также отношение говорящего к предмету речи и к собеседнику.

Основной тон высказывания определяется стратегией общения (назиданием, просьбой, с волевым нажимом), эмоциональным характером общения (радостью, волнением, умеренностью), жанровой принадлежностью (рассуждение, инструкция, рассказ).

¹ Риторические основы журналистики. Работа над жанрами газеты : учебное пособие / отв. ред. З.С. Смелкова. М.: Флинта : Наука, 2002. 318 с.

Такие особенности устной речи, как ее неповторимость, необратимость во времени, могут вызвать сложности ее восприятия. Не всегда говорящий точно формулирует мысль и говорит ровно и гладко. Часто мысли путаются, человек ошибается, сам себя поправляет, уточняет – такие исправления могут только запутать слушающего. Если мысль выражена неточно или даже двусмысленно, слушающий, не поняв или ошибочно поняв ту или иную высказанную мысль, не может услышать дословное повторение, нет у него времени и дополнительно подумать над услышанным: говорящий развивает свою мысль дальше – и нельзя отставать. Слушатель вынужден ограничиться неполным, неадекватным пониманием.

Спонтанность (от лат. *spontaneus* – самопроизвольный) устной речи может быть и ее достоинством: непосредственная речь, возникающая в ходе ее произнесения, создает особый, доверительный, живой контакт с аудиторией.

Понятия «спонтанность» и «неподготовленность» речи не синонимичны. Различается степень подготовленности речи: она определяется и ситуацией общения, и личностными особенностями говорящего (уровнем его речевых умений).

При неподготовленной речи план выражения формируется спонтанно, полная импровизация, а при подготовленной речи план содержания продуман, поэтому импровизация частичная. В ситуациях официального общения не рекомендуется рассчитывать на импровизацию: в сложных случаях возможно предварительное составление плана, запись тезисов и даже текста сообщения, но не чтение его в момент общения.

Спонтанность устной речи способствует проявлению таких недостатков звучащего текста, как излишний лаконизм (допускаются пропуски в доказательствах) и избыточность (возникают повторы, уточнения, в которых нет необходимости). Это результат несинхронности мышления и вербального формулирования мысли. Спонтанность устной речи требует от говорящего самоконтроля.

Устная речь менее нормированна по сравнению с письменной и более эмоциональна.

Практические рекомендации по совершенствованию коммуникативного эффекта говорения (а также слушания) могут быть представлены в форме характеристики риторических приемов привлечения и удержания внимания слушателей.

Главное условие достижения нужного коммуникативного эффекта речи – заинтересованное внимание слушателя. Умение

привлечь внимание обеспечивает и помогает сохранить нужный контакт в любой ситуации.

Опытные ораторы в начале речи используют следующие приемы привлечения внимания слушателей и создания интереса к теме:

- неожиданная, возможно парадоксальная, формулировка темы;
- проблемная постановка основного вопроса;
- формулировка гипотезы, столкновение двух возможных гипотез;
- загадка и обещание разгадки;
- сентенция, возможная ссылка на мнение великих;
- метафора или сравнение, представляющие предмет разговора образно (лучше через знакомый образ, но увиденный в новом ракурсе);
- «крючок»: неожиданный факт, неожиданное изменение стиля и пр.

Приемы удержания интереса слушателей основываются на общности психологических законов восприятия и речевой коммуникации: подбор информации должен отвечать интересам и потребностям адресата (важно соотношение нового и известного); подача материала по возможности должна быть проблемной; активизируют внимание слушателей приемы привлечения к соучастию, к соразмышлению.

Приемы соучастия:

- сделать слушателя действующим лицом воображаемой ситуации («Представьте себе, что вы...»);
- подчеркнуть общность интересов – профессиональных, возрастных и пр. (в подтексте: «Это должно вас заинтересовать, потому что...»);
- делегировать слушателям возможность принимать решение («Как вы знаете...»).

Приемы внушения:

- через идентификацию напомнить о принадлежности собеседника к определенной социальной группе, апеллировать к общности побуждений и реакций («Каждый демократически настроенный человек...»);
- негативное внушение: ссылки на запрет, недопустимость каких-то действий (интерес возбуждается самим фактом запретности);

– сопоставление за и против – контрастная аргументация («Так ли это?», «Однако на самом деле...»);

– использование интонационных средств: неровность эмоционального рисунка текста (усиление, нажим в конкретном месте).

Активизируют внимание приемы «текстового ожидания»:

– указание на возможность выбора из нескольких объяснений, решений («или... – или...», «может так, а может...», «есть ли однозначное объяснение?» и т.п.);

– намеренный пропуск одного из обещанных объяснений («Назову три причины...» – а назвать две), неизбежно вызывающий реакцию слушателей («А третья?»).

Это и известные приемы «апелляции к авторитету», и использование афоризмов.

В речи важно соблюдать логику. И если на продумывание письменной речи у вас всегда есть время, есть возможность вернуться, перечитать и исправить, то в устной речи такой возможности нет. Чтобы соблюдать логику, помните о композиции речи. В ораторском искусстве под композицией речи понимается построение выступления, соотношение его отдельных частей и отношение каждой части ко всему выступлению как единому целому. Часто наряду со словом «композиция» употребляют слова «построение», «структура». Организация материала в речи, расположение всех частей выступления определяются замыслом оратора, содержанием выступления. Если соотношение частей выступления нарушается, то эффективность речи снижается.

В ораторской речи для убеждения слушателей и доказательства своей мысли важно использовать аргументы – доводы в обоснование какого-либо положения, совокупность таких доводов называется аргументацией. Сам же аргумент – это мысль, истинность которой проверена и доказана практикой. Аргументы делят на следующие виды:

1) аргументы к существу дела. Это факты, устанавливаемые путем наблюдения, опыта, цифровой или статистический материал, документы;

2) аргументы к человеку. Цель их привлечения – ссылка на высказывания или мнения великих людей, общественных деятелей, ученых, писателей в поддержку своего мнения. Чаще всего это проявляется в научной речи;

3) аргумент к публике – ссылка на мнения, настроения, чувства слушателей; оратор стремится привлечь слушателей на свою сторону и с их помощью оказать психологическое давление на оп-

понентов. Чаще всего это проявляется в митинговой речи, но возможно и в судебной;

4) аргумент к личности – ссылка на личностные особенности оппонентов, их вкусы, достоинства или недостатки. Предмет спора остается в стороне, а предметом обсуждения становится личность оппонента;

5) аргумент к тщеславию – расточение неумеренных похвал оппонентам в надежде, что, тронутые комплиментами, они станут мягче;

6) аргумент к жалости – возбуждение к другой стороне жалости и сочувствия.

Перечисленные аргументы не всегда являются корректными, за исключением первого. Но и тут необходимо сделать оговорку: не все высказывания или мнения авторитетных людей безусловно верны. Слушатели в полной мере воспринимают 5–7 доказательств. Расстановка должна быть такой: доказательства сильные, средней силы, самые сильные. Нужно уметь определить вес каждого доказательства. Силу доказательств определяют ваши знания.

Существуют ораторские приемы поддержки внимания у слушателей. Известный судебный деятель XIX в. П.С. Пороховщиков такими приемами считает прямое требование внимания от слушателей, обращение к слушателям с неожиданным вопросом. Иногда нужно прервать речь, сделать паузу. Один из интересных приемов – вопросно-ответный ход (оратор ставит вопросы и сам на них отвечает). Им пользовался А.Н. Толстой. Оживляют выступление и привлекают внимание слушателей примеры из художественной литературы, пословицы, поговорки, фразеологические выражения. Опытные ораторы в серьезную по содержанию речь вводят элементы юмора.

Письмо – продуктивный вид речевой деятельности, характеризующийся письменной формой выражения мысли, когда информация передается с помощью графических знаков – рукописных или печатных, также есть возможность включить в текст другие средства передачи информации – схемы, таблицы, рисунки, фотографии. Письменная форма позволяет хранить и накапливать информацию, а также тиражировать ее.

Пишущий не видит адресата (в этом плане лишен преимуществ устного общения) и может ориентироваться только на общее представление о нем, поэтому смысловая нагрузка слова возрастает. Возрастает степень подготовленности письменной речи, ее обоснованности. Как правило, она более логична и выразительна

по форме: пишущий имеет возможность более длительного и целенаправленного выбора языковых средств для выражения мысли. Но зато письменная речь создает возможности неоднократного, ничем не затрудняемого возвращения к сказанному и для пишущего, и для его адресата.

В письменном варианте возможно изложение значительно более сложных мыслей, понимание которых контролируется пишущим (редактирование) и может быть уточнено читающим (повторное чтение).

Таким образом, устная и письменная формы речевой деятельности взаимно дополняют друг друга, при этом самым важным коммуникативным преимуществом остается взаимообратимость этих форм: возможность записать устное сообщение или прочитать вслух текст сообщения письменного.

Письменная речь значительно более изучена, более нормированна, и выполнение установленных правил пишущий полагает для себя обязательным. Большая тщательность в планировании текста, организация промежуточного контроля, сохранение особых лингвистических качеств письменной речи (полнота, логичность, синтаксическая сложность, лексическое разнообразие, грамматическая нормативность) – таковы главные особенности этого вида речевой деятельности.

Для порождения письменной речи характерны те же четыре этапа речевой деятельности.

Основные функции двух первых этапов – ориентировки и планирования – в основном аналогичны функциям говорения.

При создании письменного текста этап планирования плавно переходит в этап непосредственного осуществления речевой деятельности: возникает первичный замысел текста, который часто получает оформление в виде плана, обозначенного во внутренней речи или зафиксированного на бумаге (внешняя письменная речь). По существу это проект, в котором обозначаются, иногда в самых общих чертах, не только вопросы содержания будущего текста, но и возможная композиция – в соответствии с намеченным речевым жанром. Далее, разворачивая пункты плана, пишущий создает текст.

Наиболее специфичным представляется заключительный этап – этап контроля. Контроль включается уже на стадии создания первичного текста (исправления, уточнения в черновом варианте текста), а на первый план выходит на заключительном этапе работы, когда пишущий старается увидеть текст чужими глазами,

встать на точку зрения предполагаемого адресата, чтобы понять, достигнута ли цель общения, насколько адекватным может быть понимание, если читающий будет иметь перед собой только написанный текст.

Деятельность по созданию письменных текстов может быть и репродуктивной, если речь идет о перекодировании читаемого или аудируемого текста. Результатом в этом случае будет новый текст, позволяющий автору записи восстановить полученную информацию с необходимой полнотой. В этом случае записификации (не путать с диктантом!) предшествует специальная обработка текста – «свертывание текста». Способы простого сжатия текста – исключение подробностей, обобщения – не решают проблемы. Идет процесс «свертывания» – сжатия – переформулирования текста (психологи свидетельствуют, что самостоятельно сформулированное положение запоминается в 7 раз быстрее, чем фраза, записанная под диктовку). Важно именно свернуть текст, без потерь того, что является существенным. Свернуть таким образом, чтобы при восстановлении (через промежуток времени) текст можно было «развернуть», не потеряв нужной информации.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение речевой деятельности.
2. Назовите и охарактеризуйте этапы письменной и устной речевой деятельности.
3. В каких формах протекает речевая деятельность?
4. Назовите особенности письменной речи. Какова структура письменного высказывания?
5. Охарактеризуйте устную речь, строй устной речи, функционально-стилистические разновидности.
6. Назовите приемы внушения, приведите примеры.
7. Как происходит порождение текста?

Практические задания

Задание 1. Разбейтесь на пары. Распределите роли.

Задача: передать информацию при телефонном разговоре.

При разговоре по телефону помните о телефонном этикете!

Звонят вам, вы берете трубку.

1. Отдел кадров ... Добрый день!

2. Отдел кадров ..., начальник отдела Петров П.П.

Абонент не представился.

1. Представьтесь, пожалуйста.

2. Как вас представить?

3. По какому вопросу вы звоните?

Звоните вы:

Добрый день! Петров П.П. – начальник отдела кадров... Мне поручено выяснить (решить)...

Я хотел бы...

Прощание:

Спасибо за информацию.

Всего доброго.

Благодарю вас. До свидания.

Задание 2. Перед вами два текста – книжной сферы общения и разговорной. Дайте их характеристику с учетом следующих параметров: а) официальности и неофициальности речи, б) группового и межличностного общения, в) подготовленности и неподготовленности, г) вида речи – монологической или диалогической. Есть ли среди предложенных текст, при помощи которого реализуется интрапрофессиональное общение?

а) Из Указа Президента РФ «О полномочном представителе Президента Российской Федерации в регионе Российской Федерации»

В целях обеспечения реализации Президентом Российской Федерации своих конституционных полномочий, повышения эффективности деятельности федеральных органов исполнительной власти, усиления контроля за исполнением указов и распоряжений Президента Российской Федерации

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Преобразовать институт полномочных представителей Президента Российской Федерации в институт полномочных представителей Президента Российской Федерации в регионах Российской Федерации.

2. Утвердить прилагаемое Положение о полномочном представителе Президента Российской Федерации в регионе Российской Федерации.

б) – Я хочу знать, признаешь ли ты элементарные этические нормы...

– А-а! Этические нормы! Я только и ждал, когда вы наконец произнесете эти великолепные слова. Этические нормы! Что ж, давайте разберем это высокое понятие. Два человека какое-то время были близки друг другу. Даже любили. К сожалению, от этого рождаются дети. Уточним: иногда «к сожалению». И вот во имя

ваших пресловутых этических норм этих людей, уже безразличных друг к другу или, как это случается чаще, когда одному из них становится безразличным другой, заставляют жить вместе. Связывают цепями, выкованными из этих ваших этических норм.

– Цепями?!

– Да, да, именно так! Ведь во имя этих норм человек, он или она, уже никогда не сможет, не имеет права полюбить другого! Как же, ведь в соответствии с «нормами» это называется «аморальный поступок» или, еще лучше, «неправильное поведение в быту»... Неужели вы не слышите, как звякают эти железные, спаянные в цепь слова?

Вы, конечно, читали «Живой труп»? Вам не приходило в голову, что это ведь и к нашему времени применимо?

– Ты... ты соображаешь, что говоришь? – прервал его Завьялов.

– Еще как соображаю! – воскликнул Виктор. – Вы подумайте только: когда у нас судят человека за то, что он не испытывает больше никаких чувств к своей жене или, скажем, к невесте, то прежде всего озабочены «ее» страданиями. Но никто не хочет представить себе те страшные месяцы и годы, которые предстоит прожить людям, насильно скованным «моральными нормами»! И знаете, почему это происходит? Из отрицания права человека на внутреннюю свободу. Знаю, знаю, вы сейчас наброситесь на меня, скажете, что я проповедую свободу анархиста, мещанина, черта в ступе!

(А. Чаковский)

2. Какая подсистема национального языка использована в текстах упр. 1? Проиллюстрируйте ее признаки примерами из данных текстов.

3. Определите функциональный стиль каждого из приведенных в упр. 1 фрагментов. Мотивируйте свое мнение.

Задание 3. Определите, документам каких жанров соответствуют приведенные фрагменты. Какое речевое событие обслуживается каждым из жанров, представленных в задании?

а) По существу заданных мне вопросов поясню, что 26 августа 1999 года днем, ближе к обеду (точного времени за давностью не помню), я с Мариной Н. ехали на автомобиле скорой помощи на вызов на ул. Комсомольская г. Братска. Водителем был Владимир К.

Двигались мы по ул. Янгеля со стороны ГБ-1 в сторону ул. Обручева – Комсомольской.

б) Уничтожение или повреждение лесов, а равно насаждений, не входящих в лесной фонд, путем поджога, иным общеопасным способом либо в результате загрязнения вредными веществами, отходами, выбросами или отбросами наказываются лишением свободы на срок от трех до восьми лет.

в) Прошу освободить меня от занимаемой должности по собственному желанию с 30 марта 2005 года.

г) Принять И.С. Иванову не должность секретаря-референта с окладом 5500 руб.

д) Председатель: К.Е. Китайгородский

Секретарь: И.Т. Тимофеева

Присутствовали: 17 человек (список прилагается).

Задание 4. Приготовьтесь писать под диктовку данные предлоги с вопросами к последующему существительному. Составьте и запишите четыре словосочетания с окраской официально-делового стиля, используя предлоги из данного списка, имеющие разные формы управления.

Вопреки (чему?), относительно (чего?), в адрес (чего?), исходя из (чего?), ввиду (чего?), свыше (чего?), независимо от (чего?), в отношении (чего?), в порядке (чего?), начиная с (чего?), согласно (чему?), в продолжение (чего?), соответственно (чему?), благодаря (чему?), наряду с (чем?), в силу (чего?), в случае (чего?), включая (что?), совместно с (кем, чем?), в счет (чего?), в течение (чего?), несмотря на (что?), в ходе (чего?), в целях (чего?), вследствие (чего?), в связи с (чем?), на основании (чего?), в соответствии с (чем?), по поводу (чего?), в сравнении с (чем?), по причине (чего?), по отношению к (чему?), при условии (чего?), по сравнению с (чем?), в зависимости от (чего?), порядка (чего?), путем (чего?), в результате (чего?)¹.

Задание 5. Изложите текст доступным языком.

Новые подходы к ответственности

Если юридическое лицо неоднократно или грубо нарушает исключительные права на результаты интеллектуальной деятельности и на средства индивидуализации, суд может принять реше-

¹ Профессиональная речь юриста: Письменная форма : сборник упражнений / сост. Н.М. Татарникова. Братск: БрГУ, 2009. 48 с.

ние о ликвидации такого юридического лица по требованию прокурора.

Одним из видов защиты введено требование к нарушителю исключительного права о публикации решения суда о допущенном нарушении с указанием действительного правообладателя.

С другой стороны, существенно сокращен размер ответственности автора за неисполнение или ненадлежащее исполнение авторских договоров – она ограничена суммой реального ущерба, причиненного другой стороне, если договором не предусмотрен меньший размер ответственности автора, а в случае нарушения автором договора авторского заказа автор обязан возратить заказчику аванс, а также уплатить ему неустойку, если она предусмотрена договором. При этом общий размер указанных выплат также ограничен суммой реального ущерба, причиненного заказчику.

Кроме того, на исключительное право, принадлежащее не самому автору, а другому лицу, и на право использования произведения, принадлежащее лицензиату, может быть обращено взыскание. При этом в случае заключения договора о залоге исключительного права залогодатель вправе в течение срока действия этого договора использовать результат интеллектуальной деятельности и распоряжаться исключительным правом без согласия залогодержателя, если договором не предусмотрено иное.

Литература

1. Ваджибов, М.Д. Риторика : учебное пособие для студентов бакалавров гуманитарных специальностей / М.Д. Ваджибов – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 295 с.
2. Введенская, Л.А. Риторика для юристов: учебное пособие / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова ; под ред М.Ф. Тарасовой. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 488 с.
3. Михалкин, Н.В. Риторика для юристов : учебное пособие для бакалавров / Н.В. Михалкин, С.С. Антюшин. – М.: Юрайт, 2012. – 240 с.
4. Михальская, А.К. Профессиональная речь: культурная, публичная, деловая : учебник / А.К. Михальская. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 359 с.
5. Риторика : учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2020. – 558 с.

7. ИСКУССТВО КРАСНОРЕЧИЯ. ОРАТОРСКАЯ РЕЧЬ, ЕЕ РОДЫ И ВИДЫ. ОРАТОР И АУДИТОРИЯ

Ораторское искусство, или красноречие, уже в античности не было однородным, в XX столетии оно стало еще более многообразным и продолжает дифференцироваться в наше время.

Разнообразие риторики осознавалось еще в Древней Греции, где она различалась по видам. Основными из них считались:

- политическая или совещательная речь;
- судебная речь;
- торжественная или эпидейктическая речь.

Тема и назначение речи, форма и состав аудитории всегда обязывали оратора выступать по-разному, действовать в соответствии с видом красноречия.

Род в ораторском искусстве – это раздел красноречия, характеризующийся общностью предмета, его устно-публичного разбора, оценки и особенностью их ближайших целей родовой и видовой классификации красноречия. Вид красноречия – дифференциация по более конкретным признакам публичной речи. В таблице 2 представлены роды и виды красноречия.

Таблица 2

РОДЫ И ВИДЫ КРАСНОРЕЧИЯ

Род красноречия	Вид красноречия
Социально-политическое красноречие	Отчетный доклад на собрании (конференции, съезде) Доклад на социально- политические и политико-экономические темы Политическая речь Дипломатическая речь Военно-патриотическая речь Политическое обозрение Митинговая речь Агитаторская речь Слово по текущим, нередко повседневным, вопросам
Академическое красноречие	Лекция вузовская Научный доклад Научный обзор Научное сообщение или информация
Судебное красноречие	Прокурорская, или обвинительная, речь Общественно-обвинительная речь

Род красноречия	Вид красноречия
	Адвокатская, или защитительная, речь Общественно-защитительная речь Самозащитительная речь обвиняемого
Социально-бытовое красноречие	Юбилейная, или похвальная, речь Застольная речь – тост Надгробное слово, или поминальная речь
Богословско-церковное красноречие	Проповедь Речь на соборе

Согласно Аристотелю, выделяют три типа речи: информирующая, аргументирующая, эпидейктическая.

Информационная речь – речь, формирующая в слушателях новое знание о предметах и явлениях объективного мира. Ее цель – формирование в слушателях нового знания (субъективно – лекция, консультация, объяснение, инструкция и т.п. и объективно – доклад, отчет, свидетельство и т.п.).

Аргументирующая речь (аргумент – довод, служащий для доказательства, необходимый для убеждения) – речь с целью убеждения кого-либо в правоте какого-то мнения (убеждающая речь) или в необходимости какого-либо действия (агитирующая речь).

Эпидейктическая речь – речь торжественная, произносимая в особых ситуациях: на юбилеях, торжественных мероприятиях, дружеских вечеринках. Цель эпидейктической речи – воодушевление и сплочение аудитории.

Сегодня по цели высказывания выделяют три типа монологической речи: информационный, убеждающий и побуждающий тип.

Информационный тип речи используют для передачи знаний в лекциях, сообщениях, докладах, презентациях, а также в отчетах и других выступлениях. При подготовке такой речи говорящий должен учитывать особенности аудитории (уровень и направление образования, сферу интересов, пол, возраст, цели, интеллектуальные способности восприятия информации, познавательные возможности).

Убеждающую речь применяют, когда необходимо воздействовать на эмоции слушателя, в чем-то убедить его, побудить изменить мнение или принять решение. Помимо этого целью убеждающей речи может быть вдохновение, воодушевление слушателей, создание у них праздничного настроения. В связи с этим к убеждающей относят речи поздравительные, торжественные и напутственные.

Побуждающая речь (политическая, речь-призыв, речь-протест, торговая (рекламная) речь) побуждает слушателей к какому-либо действию.

Приветственная речь произносится на открытии какого-либо мероприятия или может быть частью выступления.

«Классическая схема ораторского искусства включает пять этапов: подбор материала; составление плана; «словесное выражение»; заучивание, запоминание текста; произнесение речи.

В ораторской деятельности выделяют три основных этапа:

1) докоммуникативный (определение темы и цели выступления; оценка аудитории и обстановки; подбор материала; создание текста; репетиция);

2) коммуникативный (произнесение речи; ответы на вопросы, ведение полемики);

3) посткоммуникативный (анализ речи)»¹.

Прежде чем приступить к разработке текста выступления, задайте себе вопрос: какой должна быть реакция слушателя, что он должен сделать после вашего выступления? Исходя из того, что важно для вас (проинформировать, дать какие-либо сведения или сформировать у аудитории убеждения, побудить их к каким-то действиям, а может быть то и другое), выстраивайте структуру речи.

Сначала оцените состав будущей аудитории, настройтесь на них, посмотрите на себя их глазами. Выясните численность аудитории. Вниманием большого количества слушателей сложнее управлять, поэтому говорить нужно будет доступнее, образнее.

Перед подготовкой к выступлению необходимо выяснить, где вы будете выступать, есть ли там кафедра или стол, информационные технические средства.

Кафедра поможет вам чувствовать себя увереннее: вам будет куда положить свои материалы, в случае необходимости можно опереться. Интерактивные средства позволят использовать во время выступления презентацию, а микрофон обеспечит слышимость вашего голоса в большом помещении.

Также имеет значение, кто и с какой речью выступает до вас. Чтобы оратора слушали, его сообщение должно быть не хуже предыдущих.

Подбирая материал для выступления, желательно охватить разные источники. Источники информации делятся на:

¹ Крылова М.Н. Риторика : учебное пособие. М.: Директ-Медиа, 2014. 242 с.

1) непосредственные – материал, добытый автором из жизни путем наблюдений, собственного опыта: знания, практика; личные контакты, беседы, интервью; воображение – мысленное создание новых картин, образов, проектов на основе прошлого опыта с элементами творчества;

2) опосредованные: официальные документы; научная и научно–популярная литература; художественная литература; статьи газет и журналов, сайтов сети Интернет; передачи радио и телевидения; справочная литература: энциклопедии, словари; результаты социологических опросов¹.

Особое внимание нужно уделить иллюстративному материалу, продумать информационное обеспечение выступления (цифры, статистику, таблицы, диаграммы, схемы).

Обилие цифровых данных затрудняет восприятие слушателей и отвлекает от сути выступления. Цифры должны быть понятными, опираться на реальные фоновые знания аудитории. В аудитории, составленной из специалистов, цифрового материала может быть больше. Фоновые знания специалиста позволяют ему усваивать этот материал более быстро и легко. Следует по возможности ярко, оригинально интерпретировать цифровые данные.

В некоторых случаях цифры следует округлять, так они лучше воспринимаются и запоминаются (население Н. составляет почти 500 тысяч человек). Но округление нежелательно в сообщении о числе жертв, размере нанесенного ущерба, здесь округление может вызвать у слушателей чувство недоверия².

Отдельного внимания заслуживает работа с цитатами. Цитаты используют в выступлении с разными целями: воздействовать на эмоции, апеллировать к сознанию, сослаться на авторитетный источник.

В зависимости от жанра выступления подбирают материал теоретический или фактический. Например, в отчетном докладе приводят факты. Информация в отчете должна быть достоверной – цифры, даты, цитаты, имена должны быть тщательно проверены. Нередко один вид материала в выступлении дополняет другой.

Систематизируя материал, необходимо составить план, чтобы было легче продумать композицию и логику его изложения.

Продумывая устное выступление, желательно фиксировать его на бумаге, поскольку письменный текст легко проверить и ис-

¹ Крылова М.Н. Указ. соч.

² Никольская С.Т. Техника речи : методические рекомендации и упражнения для лекторов. М.: Знание, 1978. 80 с.

правильно, к тому же срабатывает зрительная память и речь быстрее и лучше запоминается. Опытные ораторы советуют писать на одной стороне отдельных листов, оставляя поля для пометок. Если вы хорошо владеете материалом, имеете большой опыт публичных выступлений и умеете импровизировать, можете ограничиться составлением развернутого плана или тезисов выступления.

Композиция публичного выступления

Композиция – это мотивированное содержанием и замыслом речи расположение частей выступления, наиболее целесообразное соотношение его компонентов. В речи обычно выделяются следующие основные части: вступление, основная часть и заключение»¹. При этом вступление и заключение вместе не должны составлять более 30-40% всего выступления.

«При составлении текста речи учитывайте принципы построения выступления.

Принцип последовательности – каждая высказанная мысль должна вытекать из предшествующей или быть с ней соотносима.

Принцип усиления – значимость, вес, убедительность аргументов и доказательств должны постепенно нарастать, самые сильные доводы, как правило, приберегаются к концу рассуждения.

Принцип органического единства – распределение материала и организация его в речи должны вытекать из самого материала и намерений оратора.

Принцип экономии – умение достигать поставленной цели наиболее простым, рациональным способом, с минимальной затратой усилий, времени, речевых средств².

При написании текста речи необходимо уделить особое внимание составлению вступления, потому что от первых фраз оратора зависит успех всего выступления. Если докладчику не удалось сразу заинтересовать слушателей, позже завоевать их внимание будет сложно. Р. Гандапас советует применять прием «когда я ехал к вам сюда», говорить о своих чувствах, признаваться, что вы волнуетесь. Другие маститые ораторы советуют никогда не признаваться в своих слабостях, чтобы аудитория не махнула на вас рукой и не перестала слушать с самого начала. По «закону края» лучше запоминается сказанное в начале и в конце сообщения, по-

¹ Непряхин Н.Ю., Гандапас Р.И. Убеждай и побеждай : учебное пособие. 3-е изд. М.: Альпина Паблишер, 2016. 254 с.

² Каверин Б.И., Демидов И.В. Ораторское искусство : учебное пособие для вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. 255 с.

этому не надо себя критиковать. Постарайтесь создать благоприятный эмоциональный фон и установить обратную связь.

Внимание аудитории можно привлечь юмористическим замечанием, интересной аналогией, уместной пословицей, цитатой или крылатым выражением. Нужно стараться не выступать, а разговаривать со слушателями, задавать им вопросы, включать в диалог, просить о помощи. Управлять вниманием слушателей помогут такие приемы, как:

- прием сопереживания: парадоксальность ситуации; апелляция к интересам аудитории – рассказ о каких-либо значительных событиях, имеющих отношение к данной аудитории, к теме выступления;

- прием соучастия: обращение к событиям, неизвестным аудитории; апелляция к географическим или погодным условиям; обращение к речи предыдущего оратора (ораторов); апелляция к авторитетам или известным аудитории источникам информации; апелляция к собственной личности; юмористическое замечание¹.

В главной части выступления содержится основной материал по теме, доказываются выдвинутые положения, приводятся примеры, аргументы и факты, аудитория постепенно готовится сделать выводы. При написании основной части речи необходимо соблюдать логическую последовательность изложения материала, стройность композиции. Учитывайте основные законы логики: тождества, непротиворечия, исключенного третьего и достаточного основания, а также руководствуйтесь основными методами изложения материала:

- индуктивный метод – изложение материала от частного к общему. Выступающий начинает речь с конкретного случая, а затем подводит слушателей к обобщениям и выводам;

- дедуктивный метод – переход от общих положений к конкретной ситуации;

- метод аналогии – сопоставление, сравнение различных явлений, событий, фактов;

- концентрический метод – рассмотрение центрального вопроса со всех сторон;

- ступенчатый метод – последовательное изложение одного вопроса за другим;

¹ Каверин Б.И., Демидов И.В. Указ. соч.

– исторический (хронологический) метод – изложение материала в хронологической последовательности, рассмотрение процесса или явления в становлении¹.

Сочетание различных методов изложения позволит сделать выступление оригинальным и интересным.

Опытный оратор во время выступления поддерживает зрительный и эмоциональный контакт со слушателями, который проявляется в реакции на его слова (в открытой позе, сосредоточенном взгляде, кивках головой, улыбках, аплодисментах).

Для поддержания внимания аудитории используют следующие ораторские приемы.

Вопросно-ответный прием. Оратор ставит вопросы и сам на них отвечает, выдвигает возможные сомнения и возражения, выясняет их и приходит к определенным выводам.

Переход от монолога к диалогу (полемике) позволяет приблизить к процессу обсуждения отдельных участников, активизировать тем самым их интерес.

Прием создания проблемной ситуации. Слушателям предлагается ситуация, вызывающая вопрос «Почему?», что стимулирует их познавательную активность.

Прием новизны информации, гипотез заставляет аудиторию предполагать, размышлять. Опора на личный опыт, мнения, которые всегда интересны слушателям. Показ практической значимости информации.

Использование юмора позволяет быстро завоевать аудиторию. Краткое отступление от темы дает возможность слушателям отдохнуть. Замедление с одновременным понижением силы голоса способно привлечь внимание к ответственным местам выступления (прием «тихий голос»).

Действенным средством контакта являются специальные слова и выражения, которые обеспечивают обратную связь. Это личные местоимения первого и второго лица, глаголы в первом и втором лице, обращения, риторические вопросы. Перечисленные языковые средства контакта помогают преодолеть барьер, служат объединению говорящего со слушателями.

К недостаткам композиции речи относят также обилие лишних рассуждений, отсутствие доказательств основных положений, большое количество затронутых вопросов и проблем. Обычно в

¹ Каверин Б.И., Демидов И.В. Указ. соч.

выступлении реально рассмотреть детально не более трех-четырех вопросов¹.

В выступлении не должно быть информации, не имеющей отношения к теме. Не отклоняйтесь от темы, чтобы слушатели не потеряли нить повествования и не забыли сути вашей речи.

Мы уже говорили, что сказанное в начале и в конце запоминается лучше, чем информация, раскрытая в середине повествования, поэтому в конце выступления, в заключении, нужно повторить основные положения речи, сделать выводы, дать рекомендации слушателям.

Независимо от того, довольны ли вы своим выступлением или нет, ни в коем случае не говорите аудитории, что вам не хватило времени на подготовку, что что-то было не так, потому что вы можете быть излишне самокритичны, а ваши слушатели, несмотря на общее благоприятное впечатление, которое создалось до сих пор, запомнят именно это: выступление было «не очень». Держите планку, не заканчивайте выступление высказыванием, не имеющим отношения к теме выступления.

Накануне выступления порепетируйте: произнесите текст вслух перед воображаемой аудиторией. В пособиях по ораторскому мастерству советуют репетировать перед зеркалом: найти комфортную позу, расправить нахмуренные брови, продумать жесты. Однако репетиция может превратиться в самолюбование, и вы потратите время впустую. Живое выступление будет другим: аудитория видит вас иначе, чем вы себя в зеркале, поэтому потратьте время на освоение материала, чтобы чувствовать себя уверенно. Современный блогер, педагог по речи С. Каспарова советует надеть наушники и идти по улице, проговаривая речь вслух. Встречные люди будут думать, что вы разговариваете по гарнитуре, а вам нужно будет быть постоянно в тонусе, чтобы поддерживать связь с окружающим миром и не потерять нить повествования. Это хорошая репетиция: так вы научитесь в любой ситуации владеть собой и держать в голове главное.

Элементы кинетической системы общения (поза, жесты, мимика) действуют на зрительный канал восприятия, акцентируют внимание на содержании информации, поступающей по слуховому каналу, повышают эмоциональность и способствуют лучшему усвоению материала. По мнению психологов, речь на 25% воспринимается через зрительный канал.

¹ Михальская А.К. Риторика : учебник. М.: ИНФРА-М, 2022. 480 с.

Оратор должен добиться ощущения устойчивости, равновесия, легкости, подвижности и естественности на трибуне, перед аудиторией. Вид человека, который длительное время стоит неподвижно, утомляет слушателей. Во время длительного доклада опытный выступающий меняет позу. Шаг вперед в нужный момент усиливает значимость того или иного места речи, помогает сосредоточить на нем внимание. Отступая назад, оратор как бы дает аудитории возможность отдохнуть и затем переходит к другому положению речи. Не следует расхаживать, двигаться в стороны во время выступления.

Мастерство оратора проявляется в усилении воздействия жестом, мимикой. От жестов значимых, которые способствуют успеху речи, необходимо отличать бессмысленные, механические (встряхивание головой, поправление волос, одежды, верчение ручки и др.). Утверждается, что лучший и самый совершенный жест – тот, который не замечают слушатели, т.е. который органично сливается с содержанием речи¹.

В ораторском искусстве используются:

- ритмические жесты, подчеркивающие логическое ударение, замедление и ускорение речи, место пауз;
- эмоциональные, передающие оттенки чувств (сжатый кулак, овальное движение руки, «отрубающая» фразу рука);
- указательные, использующиеся, когда нужно указать на предмет;
- изобразительные, позволяющие наглядно представить предмет (например, винтовую лестницу);
- символические, несущие определенную информацию: жест категоричности (сабельная отмашка кистью правой руки), жест противопоставления (кисть руки исполняет в воздухе движение «там и здесь»), жест разъединения (ладони раскрываются в разные стороны), жест обобщения (овальное движение двумя руками одновременно), жест объединения (пальцы или ладони рук соединяются).

Основным показателем чувств говорящего является выражение лица. Мимика оратора стимулирует эмоции аудитории, способна передать гамму переживаний: радость, скорбь, сомнение, иронию, решимость и т.д. Лицо и весь внешний облик выступаю-

¹ Михальская А.К. Указ. соч.

щего должны выражать доброжелательное и даже дружественное отношение. Аудитория не любит сердитых или безучастных¹.

На разных этапах публичного выступления используют разные приемы и средства ораторского искусства.

Этап 1. Вступление.

Цель: овладеть вниманием аудитории, возбудить ее интерес, завоевать доверие.

Приемы и средства: начать выступление с неожиданной реплики, факта, юмористического замечания.

Этап 2. Постановка проблемы.

Цель: показать актуальность проблемы, проанализировать ее основные противоречия, сформулировать общую проблему.

Приемы и средства: обращение к интересам людей, их потребностям, ссылка на факты, документы, авторитетные высказывания, анализ устоявшихся, но неправильных точек зрения; показ личной заинтересованности в решении проблемы.

Этап 3. Расчленение проблемы на подпроблемы, задачи, вопросы.

Цель: четко выделить перечень проблем, задач, вопросов, раскрыть их сущность.

Приемы и средства: обоснование логики решения проблемы, выстраивание общей схемы решения проблемы, идеи, гипотезы, способа решения, возможных результатов, последствий.

Этап 4. Изложение своей позиции, подходов, способов решения отдельных проблем.

Цель: показать в сравнительном анализе, как собственные подходы, так и другие альтернативные точки зрения, способы решения проблемы.

Приемы и средства: доказательные суждения, аргументы, использование приемов критического анализа, сравнения, сопоставления.

Этап 5. Обобщение, заключение.

Цель: сконцентрировать внимание аудитории на главном, резюмировать сказанное.

Приемы и средства: утверждение, интегрирующее основную идею, мысль. Использование самого сильного аргумента, крылатой

¹ Непряхин Н.Ю. Как выступать публично: 50 вопросов и ответов. М.: Альпина Паблишер, 2012. 245 с.

фразы, афоризма, факта. Показ перспективы будущего развития событий¹.

Существует три способа произношения речи: чтение текста, воспроизведение по памяти с чтением отдельных фрагментов (с опорой на текст), свободная импровизация (экспромт).

Читают такие речи, от текста которых нельзя отступить: дипломатические, торжественные, доклады и содоклады официального содержания. Остальные виды, как правило, произносят с опорой на письменную основу. Достаточно опустить взгляд на страницу, чтобы восстановить ход изложения, найти нужную цифру и т.п. Такое выступление создает впечатление свободного владения материалом, дает возможность оратору уверенно общаться со слушателями. У говорящего, однако, не всегда есть возможность предварительно подготовить текст. Иногда на совещаниях, заседаниях, собраниях, встречах приходится выступать экспромтом. При этом требуется большая мобилизация памяти, энергии, воли. Импровизация возможна только на базе больших знаний, владения риторическими навыками².

Публичная речь – это не только выступление с трибуны, это форма речевой деятельности в условиях непосредственного контакта, речь, произносимая в определенной аудитории и адресованная определенному адресату. В течение дня человек вступает во взаимодействие с разными людьми. Вся наша жизнь строится на взаимодействии и общении. Выступать публично означает эффективно общаться. Поэтому нужно учиться не выступать публично, а разговаривать качественно, содержательно, уверенно, достигая цели.

Обучающимся СибЮИ МВД России, как и обучающимся любых вузов системы МВД России или гражданских вузов, постоянно приходится выступать с докладами, сообщениями и презентациями на занятиях перед одноклассниками и преподавателями и на внеаудиторных занятиях, отвечать на вопросы аудитории, выступать с лекциями и проводить различные мероприятия для разных возрастных и социальных групп граждан. В дальнейшей профессиональной деятельности круг выступлений расширится и навык публичных выступлений, приобретенный во время обучения, будет совершенствоваться.

¹ Ивакина Н.Н. Основы судебного красноречия (Риторика для юристов) : учебное пособие. 3-е изд., пересмотр. М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2019. 592 с.

² Михальская А.К. Указ. соч.

Чтобы научиться выступать публично, нужно не упускать ни единой возможности выступить. К каждому выступлению нужно подходить ответственно и в процессе подготовки изучать всевозможные авторитетные источники по теме, при написании текста руководствоваться правилами построения речи, законами логики и композиции. Если оратор владеет материалом и секретами ораторского мастерства, то будет уверен в себе и никакой страх не мешает ему выступить эффективно.

Контрольные вопросы

1. Раскройте понятие публичного выступления.
2. Перечислите типы монологической речи. Назовите их назначение.
3. Охарактеризуйте этапы подготовки и проведения публичного выступления.
4. Каким может быть размещение слушателей в аудитории?
5. Где искать материал для публичного выступления?
6. Каким должно быть информационное обеспечение речи?
7. Каково композиционное построение речи? Раскройте каждую часть.
8. Назовите и охарактеризуйте принципы построения выступления. Каковы особенности вступления к речи?
9. Перечислите приемы удержания внимания аудитории.
10. Назовите особенности построения главной части выступления.
11. Перечислите приемы общения с аудиторией.
12. Раскройте особенности заключения публичного выступления.
13. Каким должно быть коммуникативное состояние говорящего?
14. Какие есть способы произношения речи?
15. В чем заключается этика ораторского выступления?
16. Перечислите эстетические качества речи.
17. Раскройте композиционную структуру публичной речи.

Практические задания

Задание 1. Подготовьте информационную речь (5-7 минут).

Придумайте речевую ситуацию: вам, курсанту СибЮИ МВД России, необходимо выступить перед некой аудиторией. Перед какой? Выберите тему, обоснуйте ее актуальность. Продумайте со-

держание и композицию речи. По желанию подготовьте слайдовое сопровождение. Выступите перед группой.

Справка. Цель информационной речи – сообщить информацию о чем-либо. Как правило, о чем-то актуальном. При этом использоваться может любой тип речи: повествование, описание или рассуждение или их комбинация.

Повествование – это рассказ о событиях, развивающихся во времени; с помощью описания раскрывают признаки предмета, дают возможность представить его в воображении; рассуждение – последовательное изложение мыслей на какую-либо тему с доказательством или опровержением того или иного положения.

Материалы к заданию

Примерные темы для информационной речи:

- специальности и направления обучения СибЮИ МВД России;
- спортивная жизнь СибЮИ МВД России;
- волонтерская деятельность курсантов СибЮИ МВД России;
- мероприятия в сфере профилактики коррупционных правонарушений СибЮИ МВД России;
- культурная жизнь СибЮИ МВД России;
- новости культурной жизни города Красноярска и т.п.

Схема оценки информационной речи.

1. Тема и цель. Интересны? Уместны? Актуальны?
2. Вступление. Интересно ли? Использован ли прием привлечения внимания? Не слишком ли длинно?
3. Главная часть. Продуман ли план? Нет ли лишнего материала? Достаточно ли примеров? Конкретно ли содержание? Достигнута ли цель?
4. Заключение. Все ли ясно? Есть ли обобщение сказанного?
5. Произношение. Уверен ли говорящий в себе? Правильна ли поза? Жесты? Удачен ли темп речи? Есть ли контакт с аудиторией? Есть ли речевые ошибки?
6. Советы выступающему¹.

Задание 2. Познакомьтесь с вопросами для самоконтроля. Они послужат вам ориентиром в процессе подготовки различных

¹ Михальская А.К. Сравнительно-историческая риторика : учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М.: Инфра-М, 2019. 294 с.

видов публичных выступлений и помогут определить степень готовности к выступлению.

1. Отражает ли название темы речи ее содержание?
2. Действительно ли меня интересует тема моего выступления?
3. Достаточно ли я знаю по данной проблеме?
4. Убежден ли я в том, о чем буду говорить?
5. Соответствуют ли тема и цель моей речи уровню знаний, интересам и установкам слушателей?
6. Могу ли я четко сформулировать главную идею своего выступления?
7. Легко ли воспринимаются фактический материал и статистические данные?
8. Каким методом изложен материал?
9. Нет ли нарушений логической последовательности в изложении материала?
10. Готовит ли вступительная часть речи к восприятию основного материала?
11. Убедительно ли заключение? Есть ли обобщающие выводы?
12. Правильно ли распределен материал по времени?
13. Какие вопросы могут возникнуть у слушателей?
14. Владею ли я материалом выступления? Проведены ли тренировки?¹

Задание 3. Подготовьте сообщение на одну из предложенных тем. Выступите с сообщением перед группой. Используйте прием «придирчивый слушатель».

Темы

1. Классификации красноречия. Виды ораторских речей.
2. Словесное оформление публичного выступления: средства усиления выразительности речи, основные виды фигур и тропов.
3. Взаимодействие с аудиторией: проблема контакта и приемы управления.
4. Образ и предназначение оратора.
5. Особенности образа оратора, курсанта или выпускника СибЮИ МВД России.
6. Публичное выступление в профессиональной деятельности юриста.

¹ Там же.

Цель приема: на примере выступлений дать представление о сложности ораторского искусства, необходимости тщательной подготовки к выступлению.

Роли:

- 1) оратор;
- 2) оппонент;
- 3) непонятливый слушатель;
- 4) любознательный слушатель;
- 5) рецензенты.

Участники меняются ролями.

Ораторы выступают с сообщениями. На выступление отводится 7-10 минут.

Задание оппоненту – критически оценивать выступление. Допускаются реплики по ходу выступления, полемические высказывания, но в корректной форме. После выступления следует задать вопрос или высказаться по поводу какого-либо положения выступления с критических позиций, постараться вызвать оратора на спор или ввязать в полемику.

Задание непонятливому слушателю – задать оратору вопрос, который требует разъяснения термина или какого-либо положения выступления.

Задание любознательному слушателю – задать оратору дополнительный вопрос по теме.

Задания рецензентам – разобрать выступление:

1. Было ли удачным название выступления? Обоснуйте свое мнение. В чем состоит главная идея выступления? Какую цель, по вашему мнению, ставил перед собой оратор, и удалось ли ему ее достичь?

2. Вид выступления. Удачно ли оно? Каков вид заключения?

3. Было ли выступление доходчивым? Пояснял ли оратор значение терминов? Как он это делал?

4. Было ли выступление последовательным? Каков его план? Интересна ли композиция выступления?

5. Какие приемы изложения использовал оратор?

6. Обосновывал ли оратор свои мысли? Каким образом? Насколько убедительно?

7. Удалось ли выступающему установить контакт с аудиторией? Если да, что этому способствовало? Если нет, то почему? Отметить манеру держаться, интонацию, эмоциональность оратора, зрительный контакт со слушателями.

8. Что вы можете сказать о его культуре речи?

9. Удачно ли оратор отвечал на вопросы?
10. Успешно ли полемизировал с оппонентом?
11. Общее впечатление от выступления. Пожелания оратору по совершенствованию мастерства¹.

Задание 4. Выберите тему и выступите экспромтом.

Жанр выступления – повествование, аналитика, размышление на заданную тему. **Регламент** выступления – 3-5 минут;

Темы

«Полиция – это примирение общественных свобод с общественным порядком» (Ежи Лец).

«Законы сильны нами, а мы – законами» (Демосфен).

«Главная победа в жизни – победа над собой» (А.В. Суворов).

«Человек создан для счастья, как птица для полета» (К. Прутков).

«Жизнь надо прожить так, чтобы не было мучительно больно за бесцельно прожитые годы» (Н.А. Островский).

«Тяжело в учении, легко в бою» (Суворов).

«Мы должны быть рабами законов, чтобы стать свободными» (Цицерон).

Критерии выступления

Раскрытие содержания темы. Логика выступления. Оригинальность подачи материала. Контакт с аудиторией. Соблюдение регламента выступления. Манера поведения на трибуне, раскованность, жестикуляция. Техника речи (дикция, интонация, громкость, темп). Образность речи (красота фразы, крылатые выражения, сравнения, эпитеты, афоризмы, юмор). Культура речи (правильность словесных конструкций, ударения в словах, лексическое богатство, единство стиля).

Задание 5. Разбейтесь на пары. Выберите одно из предложенных суждений.

Участник под номером один берет карточку со спорным суждением, ему дается минута на то, чтобы аргументированно доказать правильность представленного суждения.

Участник под номером два в течение минуты критикует содержательную сторону ответа участника номер один, опровергает то суждение, которое предыдущий участник доказывал¹.

¹ Касимов Р.Я. Подготовка проблемной лекции в вузе : методические рекомендации. М., 1981. 21 с.

Суждения

1. Полицейский – сугубо мужская профессия.
2. Во всем должно существовать равенство между женщиной и мужчиной.
3. Развитие цивилизации, техники, технологий благоприятно сказывается на жизни отдельно взятого человека.
4. Деньги играют важнейшую роль в жизни человека.
5. От мелких ошибок легко перейти к крупным порокам (Сенека).

Критерии см. в задании 4.

Задание 6. Сочините буриме и прочитайте его перед группой.

Буриме (от фр. *bouts-rimés* – рифмованные окончания) – стихотворение на заданные рифмы.

Критерии оценивания

1. Соблюдение рифмы.
2. Содержание (смысл, логика).

Рифмы: полиция – традиция, закон – дракон, порядок – шоколадок, контроль-пароль, право – здраво, юрист – оптимист.

Задание 7. Сочините синквейн о риторике / ораторе / общении / юристе / полицейском / участковом / следователе / Красноярске.

Правила написания синквейна: первая строка – тема синквейна, одно существительное; вторая строка – два синквейна: первая строка – тема синквейна, одно слово, существительное или местоимение; вторая строка – два прилагательных или причастия, которые описывают свойства темы; третья строка – три глагола или деепричастия, рассказывающие о действиях темы; четвертая строка – предложение из четырех слов, выражающее отношение автора синквейна к теме; пятая строка – одно слово (любая часть речи), выражающее суть темы, резюме, итог, вывод².

Задание 8. Напишите публичное обращение, напутственное слово курсантам СибЮИ. Время на подготовку – 10–15 минут. Прочитайте без импровизации (не более 3-х минут).

Задание 9. Лифтовая самопрезентация

¹ Интеллектуально-развлекательное мероприятие «Конкурс ораторского искусства "Сквозь века"». URL: https://ya-uchitel.ru/load/klassnomu_rukovoditelju/vneklassnye_meroprijatija/intellektualno_razvlekatelnoe_meroprijatie_konkurs_oratorskog_o_iskusstva_skvoz_veka/72-1-0-7452 (дата обращения: 18.03.2022).

² Дидактический синквейн. URL: http://detsad72.yaguo.ru/?page_id=538 (дата обращения: 20.05.2022).

1. Вы входите в лифт и видите там человека, которому давно хотели представиться. Расскажите ему о себе. У вас на это 30 секунд – пока едет лифт: кто вы, чем занимаетесь, чем и кому вы можете быть полезны?

Пример. Здравствуйте, меня зовут Владимир, я курсант 3 курса, будущий следователь. Моя специализация – борьба с наркотиками. Я умею хорошо стрелять, уверенный пользователь ПК, владею в совершенстве навыками рукопашного боя.

2. Лифт едет всего 10 секунд, а вместе с вами и тем человеком едут 10 ваших конкурентов. У вас всего пара секунд, чтобы заметили именно вас.

Совет. Чтобы самопрезентация удалась, обрисуйте проблему, обозначьте свою цель, расскажите, чем занимаетесь, почему вы ценны, почему вам можно доверять и покажите, что вы горите своим делом. Говорить убедительно вам поможет правильная скорость речи, паузы, интонация, грамотная речь, визуальный контакт, желание нравиться, ссылка на авторитетное мнение, отзывы, цифры, информационный след от вас.

Литература

1. Введенская, Л.А. Риторика для юристов : учебное пособие / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова ; под ред М.Ф. Тарасовой. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 488 с.

2. Воронов, Ю.С. Ораторское искусство Франклина Делано Рузвельта : монография / Ю.С. Воронов, Н.В. Любезнова. – Саратов: Вузовское образование, 2016. – 317 с.

3. Зарецкая, Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации / Е.Н. Зарецкая. – 4-е изд. – М.: Дело, 2002. – 480 с.

4. Зверев, С.Э. Риторика: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / С.Э. Зверев, О.Ю. Ефремов, А.Е. Шаповалова. – М.: Юрайт, 2018. – 311 с.

5. Ивакина, Н.И. Основы судебного красноречия. Риторика для юристов : учебное пособие / Н.И. Ивакина. – М., НОРМА, 2011. – 592 с.

6. Каверин, Б.И. Ораторское искусство : учебное пособие для вузов / Б.И. Каверин, И.В. Демидов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 255 с.

7. Ковалев, А.Н. Логика. Ораторское искусство юриста : учебно-методическое пособие / А.Н. Ковалев, И.В. Галюк. – СПб.: Санкт-Петербургский юридический институт (филиал) Академии Генеральной прокуратуры РФ, 2014. – 146 с.

8. Кузнецов, И.Н. Риторика или Ораторское искусство : учебное пособие для студентов вузов / И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 431 с.

9. Резник, Г.М. Судебные речи известных русских юристов : сборник : в 2 ч. / Г.М. Резник. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Юрайт, 2018. – Ч. 1. – 378 с.

10. Риторика : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 6-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. – 560 с.

11. Риторика. Экспресс-курс : учебное пособие / В.И. Аннушкин. – 2-е изд. – М.: Флинта : Наука, 2008. – 222 с.

12. Риторика : учебник / З.С. Смелякова [и др.] ; под ред. Н.А. Ипполитовой. – М.: Проспект, 2009. – 448 с.

13. Стернин, И.А. Практическая риторика : учебное пособие для вузов / И.А. Стернин. – 5-е изд., стер. – М.: Академия, 2008. – 272 с.

8. МАНИПУЛЯТИВНЫЙ АСПЕКТ РЕЧЕВОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ

В деловом общении важно уметь распознавать психологическую позицию партнера и занимать такую, которая обеспечит конструктивное решение вопроса. Оптимальное решение вопроса становится возможным при умелом речевом воздействии. Речевое воздействие – это воздействие на человека при помощи речи с целью побудить его сознательно принять нашу точку зрения, решение о каком-либо действии, передаче информации и т.д.

Однако можно оказать речевое воздействие и скрытым образом: побудить человека сделать что-либо бессознательно или даже вопреки его желанию, мнению, намерению. Такой способ называется речевым манипулированием.

Манипуляции – скрытое воздействие на поведение человека в целях получения какой-либо выгоды манипулятора (того, кто воздействует).

Цель речевой манипуляции – склонить манипулируемое лицо принять определенные высказывания за истинные без учета всех аргументов.

По определению О.Н. Быковой, речевое манипулирование – вид речевого воздействия, используемый для скрытого внедрения в психику адресата целей, желаний, намерений, отношений или установок, не совпадающих с теми, которые имеются у адресата на данный момент. В основе речевого манипулирования лежат такие психологические и психолингвистические механизмы, которые вынуждают адресата некритично воспринимать речевое сообщение, способствуют возникновению в его сознании определенных иллюзий или заблуждений, провоцируют его на совершение выгодных для манипулятора поступков.

Сегодня речевое манипулирование используется практически во всех сферах жизни, но особенно в предвыборных кампаниях, идеологической пропаганде, печатных и телевизионных СМИ, рекламе, обучении, психотерапии. В этих сферах речевое манипулирование направлено на формирование у широкой аудитории определенных предпочтений, вкусов, потребностей, предрассудков, стереотипов, выгодных манипулятору¹.

Г. Шиллер, описывая миф о нейтралитете, говорит о том, что «для достижения наибольшего успеха манипуляция должна оста-

¹ Назарова Э.Б. Речевые манипуляции в политической деятельности // Молодежь: образование, творчество, здоровье. 2019. С. 74-77.

ваться незаметной. Успех манипуляции гарантирован, когда манипулируемый верит, что все происходящее естественно и неизбежно. Короче говоря, для манипуляции требуется фальшивая действительность, в которой ее присутствие не будет ощущаться».

Разные типы манипуляторов используют для достижения своих целей разные приемы воздействия на окружающих.

Иногда человеку по какой-то причине приходится любыми средствами добиваться своего. Американский психолог Э. Шостром допускает возможность разовой, вынужденной манипуляции, но осуждает манипулирование как стиль общения, т.к. оно приводит к разрушению личности человека, заикленного на управлении другими, в то время как объекту манипулирования его положение невыносимо из-за чувства подавления личности. В книге «Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор» Э. Шостром¹ выделяет восемь манипулятивных типов.

1. Диктатор. Он преувеличивает свою силу, делает все, чтобы управлять своими жертвами: приказывает, командует, заставляет, подавляет, ссылается на авторитеты. Разновидности диктатора: настоятель, босс, начальник, руководитель, менеджер.

2. Тряпка, слабак, жертва диктатора. Он доводит до совершенства свое умение общаться с диктатором: преувеличивает свою чувствительность и эмоциональность, что-то забывает, не слышит, не видит, не чувствует, молчит, бездействует. Разновидности: мнительный, глупый, «хамелеон», беспринципный, стеснительный, уступающий.

3. Вычислитель (калькулятор). Постоянно хочет все взять под контроль, заранее просчитать. Он одновременно хитрит, обманывает, увиливает и держит всех на контроле, перепроверяет. Разновидности: делец, аферист, игрок в карты, рекламный агент, шантажист.

4. Прилипала. Полная противоположность вычислителю. Он преувеличивает свою зависимость и беспомощность. Жаждет, чтобы его обманывали, вели, заботились о нем и делали за него всю работу, потому что он «не умеет, не может, болеет». Разновидности прилипалы: паразит, нытик, вечный студент, иждивенец, беспомощный доходяга.

5. Хулиган. Управляет с помощью угроз, преувеличивает свою жестокость, агрессивность. Вариации хулигана: вымогатель, оскорбитель, ненавистник, сварливая баба-пила.

¹ Шостром Э. Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор / пер. с англ. А. Малышевой. Минск: ГПЦ Полифакт, 1992. 128 с.

6. Славный парень. Заботливый, внимательный, любящий. Преувеличивает свою заботу, любовь. Общение с ним сложнее, чем с хулиганом. Обычно в конфликте с хулиганом он выигрывает. Разновидности: добродетельный, угодливый.

7. Судья. Никому не верит, всех обвиняет, негодует, с трудом прощает, преувеличивает свою критичность. Разновидности: всезнайка, прокурор, обличитель, оценщик, мститель.

8. Защитник. Он преувеличивает свою поддержку других и снисходительность к их ошибкам. Он портит других сочувствием, не давая им действовать самостоятельно, он постоянно заботится о других. Варианты защитника: наседка, утешитель, покровитель, помощник, мученик.

Знание основных причин манипулирования и стратегии поведения манипуляторов позволяет распознавать их среди окружающих и предугадывать их поступки, чтобы избежать участи их жертв (табл. 3).

Таблица 3
СПОСОБЫ МАНИПУЛЯЦИЙ И МЕТОДЫ ЗАЩИТЫ ОТ НИХ¹

Способы манипуляции	Методы защиты
1. Навязывание роли. Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т. п. Например: «Верочка, мы все прекрасно знаем, что если вы этого не сделаете, это никто не сделает...»	Отказ от роли К примеру: «К сожалению, люди любят преувеличивать...»
2. Вас делают другом. Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете... вот спасибо... я думаю, вы не откажетесь...»	Не проявлять дружеского участия в разговоре с малознакомым человеком, не замечать намеков
3. Доброжелатель. Чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать	Не быть откровенным с человеком, которого вы не считаете другом, и не считать себя обязанным делать то, о чем просит участливый человек
4. Дружим против общего врага. Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая в определенных действиях	Задайте себе вопрос: «С чего это вдруг он стал открывать мне глаза?»

¹ Скаженик Е.Н. Деловое общение : учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. 180 с.

Способы манипуляции	Методы защиты
<p>5. Вас делают соратником по общему делу. Например, посетитель доверительно, с расчетом на сочувствие, посвящает вас в свой замечательный проект реорганизации работы фирмы. И тут же просит именно его бумаги показать директору в первую очередь</p>	<p>Подумайте: ваше ли это дело? Не поддавайтесь пафосу собеседника, отдавайте себе отчет в том, насколько вы сами считаете этот проект первоочередным</p>
<p>6. Туманные намеки. Манипулятор не высказывает прямо бестактную просьбу, а ходит вокруг да около</p>	<p>Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?»</p>
<p>7. Берет измором. Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите</p>	<p>«Заезженная пластинка» Каждый раз в ответ на просьбу следует повторять: «Рад бы вам пойти навстречу, но ничего не могу сделать»</p>

Недобросовестные работники, чтобы уклониться от выполнения задания или избежать ответственности, используют следующие приемы:

- не закончив одного дела, напрашиваются на другое;
- доказывают руководителю, что требования изменились;
- спорят, что некоторое время назад начальник говорил другое;
- заявляют, что у них мало полномочий;
- жалуются, что им не помогают, а сами они не успевают;
- демонстрируют обиду;
- заявляют, что некомпетентны в данном вопросе;
- обвиняют начальника за непонятные распоряжения;
- берут задания без указания срока их выполнения, чтобы невозможно было их обвинить в срыве сроков;
- оправдываются: «первый раз слышу», «мне никто не говорил», «не дозвонился», «заходил, но вас не было», «а почему я?» и т.д.

Для достижения цели манипулирования говорящим могут быть использованы любые явления структуры языка. Р.М. Блакар выделяет шесть групп: 1) выбор слов и выражений; 2) создание (новых) слов и выражений; 3) выбор грамматической формы; 4) выбор последовательности; 5) использование суперсегментных признаков; 6) выбор скрытых или подразумеваемых предпосылок.

Рассмотрим приемы речевого манипулирования по разным уровням языка.

1. Лексический уровень. Здесь, по мнению П.Б. Паршина, важна эмоциональная составляющая слова. Например, можно употреблять более мягкий синоним (убить – ликвидировать, война – спецоперация). Контекстные синонимы могут выступать в роли эвфемизмов, имеющих позитивную эмоциональную окраску – «слов, представляющих действительность в более благоприятном свете, чем есть» (война – «антитеррористическая операция» или «наведение конституционного порядка»).

Антонимами можно выражать различные точки зрения на одно и то же событие (победа – поражение). Противоположны эвфемизмам дисфемизмы, когда вместо общепринятого и общеупотребительного слова сознательно употребляется более сниженный его синоним, например «дать дуба», «сыграть в ящик» вместо «умереть», «треп» вместо «разговор».

Ярким средством речевого воздействия являются метафора, метонимия, каламбур. Они лучше запоминаются и сильнее воздействуют на сознание адресата.

Манипулятивное использование слов из бытовой лексики для снятия экстраординарности ситуации и сведения всех явлений к бытовому, будничному, привычному: «Народная партия – народные интересы»; «Подвигами батыров и мудростью аксакалов мы защищали и берегли родную землю»; «Казахи с радостью принимали гостей, входили под шанырак юрты, вы хорошо помните»; «У нас высокообразованное население с высоким уровнем научного и творческого потенциала».

2. Грамматический уровень. Использование пассивного залога вместо активного: перевод словосочетания с глаголом в отглагольное существительное (захвачены заложники, захват заложников).

Исключение субъекта как источника информации усиливает объективный, нейтральный характер изложения.

Воздействующей силой обладают приемы диалогизации и интимизации изложения, способствующие установлению контакта с адресатом, сокращению дистанции: обращение к адресату с помощью личных местоимений, императивы (побудительные конструкции), риторические вопросы.

Сюда же относятся стилистические фигуры антитезы и контраста, они наиболее характерны для политического дискурса: господа-рабы, белые-красные, плановая-рыночная экономика.

3. Фонетический уровень. П.Б. Паршин к нему относит фоносемантические (ассоциативная составляющая звуков и передающих их букв – «рокот – Р», «плавность и тягучесть – Л») и аллите-

рациональные (повторяющиеся буквы на письме и звуковые комплексы – слоган ВелЛа – «Вы великоЛепны») средства языка.

Влияние на адресата можно оказать и тоном голоса, тембром, интонацией.

4. Графический уровень. К нему относят метаграфимику, в частности супраграфимику (выбор шрифтовых гарнитур, средств шрифтового выделения).

Одним из частых манипулятивных приемов является прием подачи материала по принципу «плюс-минус», когда «свое» противопоставляется «чужому»: однозначное противопоставление плохого и хорошего.

Другим действенным приемом манипулирования является опора на стереотипы (принятое в обществе упрощенное представление о чем-либо), социальные нормы, авторитет.

Еще один действенных приемов манипулирования – навязывание пресуппозиций (это допущение, сделанное автором, скрытая посылка). Пресуппозиция скрыта в структуре предложения, подается как исходная информация, выступает в предложении в качестве темы. Этот прием используется, когда адресату хотят в скрытой форме навязать то, что он, возможно, не захотел бы принять как явную информацию.

Опора на количественные данные, псевдостатистику – типичное средство воздействия на адресата в политической коммуникации¹.

10 основных способов влияния на человека.

1. Неоправданное обобщение: «Ты никогда...», «Ты всегда...», «Ты каждый раз...» и т.д. Такое преувеличение выбивает из колеи, и приходится идти на уступки.

2. Переопределение. Когда переводится внимание на сторонний объект, другую тему, отвечают вопросом на вопрос.

3. Снижение состоит из позитивного тезиса и опровержения. Например, кандидат на важный пост говорит на дебатах своему оппоненту: «Ваша стратегия пользуется поддержкой», а затем дополняет свое утверждение: «Но только у тех, кто не разбирается в политике!». Оппонент унижен и чувствует себя неловко.

4. Просьба с невербальным подкреплением. Еще до того как прозвучала просьба, жертва манипуляции уже согласилась ее выполнить, без должного осмысления.

¹ Рацой А.И., Коростелева Л.В. Технологии речевой манипуляции в интернет-коммуникации // Нижневартковский филологический вестник. 2018. Т. 3. № 2. С. 37-43.

5. Ломка шаблона. Этот способ манипулирования заключается в грубом переводе разговора на другую тему. На недовольство супруги об отсутствии мужа прошлой ночью он ответит: «Представляешь, мне повысили зарплату!».

6. Контраргумент: жертва манипуляции вызывает провокацию, манипулятор отвечает, но добавляет упрек, который заставляет оправдываться или чувствовать себя виноватой.

7. Киллинг: манипулятор при отсутствии достойного аргумента переходит на личности и критикует оппонента, а не его слова или результат работы.

8. Двухступенчатая просьба: утверждение, которое состоит из двух последовательных тезисов обе части утверждения, не связанные между собой, подаются как причинно-следственные и адресату кажется, что невыполнение второго тезиса приведет к санкциям.

9. Императив негативных намерений: последовательные вербальные нападки на оппонента, в связи с чем последний оказывается загнанным в угол и постоянно оправдывается, а суть диалога постепенно теряется, что выгодно манипулятору.

10. Подстройка. Смысл в том, чтобы дословно повторить фразу собеседника, после чего ответить. Это заставит оппонента поддаться на манипуляцию, т. к. 1-я часть фразы – это его слова.

С. Зелинский обобщил методы манипуляции, используемые в современных СМИ.

1. Принцип первоочередности – делается ставка на сенсационность и новизну материала.

2. Ложные свидетели и свидетельства. Срабатывает эффект доверия к людям.

3. Образ врага – надуманная угроза либо реальная, но опасность которой значительно преувеличивается.

4. Смещение акцентов – намеренное искажение оценки какой-либо ситуации за счет явного выпячивания одних фактов на фоне других.

5. «Лидеры мнений» – для оценки ситуации берется мнение публичных личностей, которым доверяют.

6. Переориентация внимания – информация «незаметно» подается на фоне другой, чаще всего эмоционально заряженной, тем самым отвлекая и не давая воспринимать первую критически.

7. Эмоциональная заряженность – подается достоверная информация, но преднамеренно в эмоциональной форме с тем, чтобы вскрыть и обойти защитные механизмы человека.

8. Показная проблематика –отвлечение аудитории от насущных проблем путем заострения внимания на других, менее значимых проблемах.

9. Информационная блокада – замалчивание каких либо событий, проблем в течение продолжительного времени.

10. Удар на опережение – данный метод часто характеризуется вбросом информации, «порочащей честь и достоинство», например накануне выборов. Подобная информация, как правило, достоверная, но используется для дискредитации конкретного человека или группы лиц.

11. Эффект присутствия – сообщается о каком либо событии от лица, непосредственно принимающего в нем участие, либо наблюдающего за ним. Срабатывает эффект доверия к участнику, очевидцу событий.

12. Повторение – намеренное повторение простых, суррогатных истин, чаще всего простыми словами, рассчитанное на низкоинтеллектуальную публику, которая, однако, составляет большую часть населения.

13. Полуправда – утаивание части информации в угоду чьим-либо интересам с целью сокрытия полноты картины. Лишения аудитории возможности критического осмысления ситуации, ее анализа¹.

Контрольные вопросы

1. Что такое манипулятивное общение? В каких ситуациях допустимо использование манипуляции в общении?

2. Почему люди становятся манипуляторами?

3. Назовите по 10 характеристик людей, которые легко поддаются манипулированию и которыми трудно управлять.

4. Назовите типичные для манипуляторов стратегии поведения.

5. Как противостоять манипуляциям в общении?

6. Назовите и охарактеризуйте типы манипуляторов по Шострому.

7. Назовите и охарактеризуйте манипулятивные роли по Берну.

8. Каким образом можно распознать эго-состояния?

9. К каким приемам прибегают недобросовестные работники?

Практические задания

Задание 1. Вспомните примеры манипуляций из вашей жизни. Как вам удалось избежать участи жертвы? Если не удалось, то что бы вы предприняли сейчас, зная способы?

¹ Шуленина Н.В. Методы манипуляции в средствах массовой информации // Вопросы политологии. 2013. № 1(9). С. 20-26.

Задание 2. Придумайте 2–3 ситуации манипулятивного общения. Разыграйте в парах. Обсудите в группе.

Задание 3. Разбейтесь на пары. Один должен заставить другого сделать то, что он не хочет, а другой – найти способ отказать. Например: «Мне говорили, что вы очень великодушны и никогда никому не отказываете в просьбе. Пожалуйста, одолжите 50 долларов. Как только мне отдадут долг, я сразу же вам верну».

Обсудите в группе, насколько удалось справиться с заданием.

Задание 4. Разыграйте в парах ситуацию опоздания с учетом, что у ожидающего уже закончилось терпение. Ситуацию придумайте сами.

Задание 5. Заполните таблицу «Приемы манипулирования и способы противостоять им».

Ситуация	Прием манипулирования	Способ противостоять
Ученик – учителю: «Ой, нам так много задали по алгебре, а еще у меня дома братишка маленький каждый вечер пищит. Как же я успею написать это сочинение?»	Давить на жалость	Я очень тебе сочувствую, но сочинение написать надо.
Свекровь невестке: «Что это за беспорядок? У настоящей хозяйки всегда чистота и порядок в доме»		
«В нашей компании все уже пили пиво и "забивали косячок"! А тебе что, слабо?»		
«У нас осталось всего 15 телефонов, продающихся со скидкой! Приносим извинения тем, кто не успеет их купить»		
Продавец – покупателю: «Конечно, это замечательная камера, качественная и удобная. Но, боюсь, у вас не хватит на нее денег»		
– Кузя, а ты пить не хочешь? – Нет. – (слащаво) Холодненькая газировочка с пузырьками прямо из холодильника. – Вот, блин. Уже хочу. – Тогда и мне захвати бутылочку.		

Ситуация	Прием манипулирования	Способ противостоять
Парень и девушка. Девушка: – Давай договоримся. – Никаких уговоров. – Ты ведь даже не знаешь, о чем... – Все равно. – (со вдохом) Ну и пусть. Я просто хотела... (пауза). А, ладно. – Хорошо. Рассказывай, что ты хотела.		
Ты меня любишь? Тогда на выходных едем к моей маме на дачу.		

Литература

1. Гарифуллин, Р.Р. Психология блефа, манипуляций, иллюзий / Р.Р. Гарифуллин. – М.: Изд-во АСТ, 2006. – 222 с.
2. Грачев, Г.В. Манипулирование личностью : организация, способы и технологии информационно-психологического воздействия / Г.В. Грачев, И.Г. Мельник. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Алгоритм, 2002. – 284 с.
3. Знаков, В.В. Понимание в мышлении, общении, человеческом бытии / В.В. Знаков. – М.: Ин-т психологии РАН, 2007. – 477 с.
4. Куницына, В.Н. Межличностное общение : учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.
5. Непряхин, Н.Ю. 101 совет по противодействию манипуляциям / Н.Ю. Непряхин. – 3-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2012. – 57 с.
6. Огнев, И. Психологическая безопасность : учебное пособие / И. Огнев. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 605 с.
7. Рюмшина, Л.И. Игры и манипуляции в межличностном общении: играть или не играть? : монография / Л.И. Рюмшина. – М.: Берлин : Директ-Медиа, 2015. – 74 с.
8. Сергеева, О.М. Как понять, что ваш собеседник лжет : 50 простых правил / О.М. Сергеева. – М.: Эксмо, 2011. – 68 с.
9. Скаженик, Е.Н. Деловое общение : учеб. пособие / Е.Н. Скаженик. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. – 180 с.
- 10.** Тарасов, А.Н. Узнать лжеца! Как распознать обман: 12 практических советов / А.Н. Тарасов. – М.: Книжный мир, 2011. – 127 с.

9. ОСОБЕННОСТИ ПОЛЕМИЧЕСКОГО МАСТЕРСТВА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЮРИСТА

Каждому деловому человеку необходимо уметь компетентно обсуждать разные проблемы, аргументированно доказывать свою точку зрения. В процессе делового общения порой нельзя обойтись без споров, и, к сожалению, спор не всегда заканчивается мирно. Чтобы в споре родилась истина, необходимо владеть этим искусством в совершенстве.

Согласно определению, данному в философском словаре, спор – это столкновение мнений или позиций, в ходе которого стороны приводят аргументы в поддержку своих убеждений и критикуют несовместимые с ними представления другой стороны¹. Другими словами, это всякое столкновение мнений, разногласие во мнениях по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту, доказывая неправильность аргументов противоположной стороны.

По типу речи спор – рассуждение. Любое рассуждение начинается с тезиса. Тезис – это мысль, вокруг которой строится доказательство. В качестве аргументов, доводов выступают доказательства или опровержения тезиса. В качестве аргументов должны выступать мысли, которые считает верными не только говорящий, но и слушающий, мысли, из которых следует понимание: истинен тезис или ложен.

По количеству участников выделяют спор простой (без слушателей, свидетелей) и сложный (при слушателях). По цели (по мотиву) выделяют следующие виды спора: спор из-за истины, спор для убеждения кого-либо, спор для победы, спор ради спора.

Спор, как частный случай аргументации, имеет предмет и характеризуется следующими признаками:

- наличие как минимум двух субъектов (пропонента и оппонента);
- на тезис пропонента оппонент отвечает противоположным утверждением и антитезисом;
- спорящие приводят доводы в доказательство своих позиций;
- каждый подвергает критике позицию противника;

¹ Философия: Энциклопедический словарь / под ред. А.А. Ивина. М.: Гардарики, 2004. 1072 с.

- проponent и оппонент имеют одинаковые права в процессе обмена мнениями;
- предметом спора является положение, о котором каждая из сторон имеет свою позицию;
- позиции сторон противоречат друг другу и носят открыто негативный характер;
- обмен мнениями выражается в борьбе тезисов;
- борьба мнений достигает конфликта, если участники настаивают на истинности своего тезиса и ложности тезиса оппонента. Обсуждение приобретает характер отрицания и неприятия;
- предметное поле спора часто размыто, поскольку речь идет о поверхностных характеристиках предмета;
- спор как вид деловой коммуникации не регламентирован ни в каком отношении.

Если отсутствует какая-то из указанных характеристик, нет и спора. Течение спора зависит от уровня культуры, жизненного опыта, компетентности, эрудиции участников, владения ими полемическими навыками и умениями.

Затевая спор, помните принципы его ведения: спорьте только по вопросу, в котором вы компетентны; сохраняйте на протяжении спора тему; владейте законами логики, стратегией и тактикой ведения спора; умеете разрядить обстановку в нужный момент, быть выдержанным; если в ходе спора вы убедились, что ваша позиция ошибочна, признайтесь в этом; не вступайте в дискуссию с людьми, которым спор нужен ради спора; не пользуйтесь некорректными приемами в споре.

Позволительными приемами в споре считаются опровержение ложного тезиса фактами, довод к человеку, апелляция к публике, апелляция к чувству юмора, сведение к абсурду, подхват реплики, допускается бить врага его же оружием.

Некорректные приемы в споре: подмена тезиса, огульное несогласие, высокомерный ответ, игра в авторитеты, умолчание, наклеивание ярлыков, использование софизмов, возбуждение гнева оппонента, использование ложных или неполных аргументов.

Цели ведения спора и его предмет. Четко выделенные цель и предмет спора являются условиями его успешности. Цели ведения спора делят на конструктивные и деструктивные. Конструктивные цели: желание обсудить все варианты решения проблемы; выработать коллективное мнение по обсуждаемому вопросу; стремление привлечь к проблеме больше заинтересованных и ком-

патентных лиц; оценить возможных единомышленников и противников.

Деструктивные цели отличает желание расколоть спорящих на непримиримые группы; завести решение проблемы в тупик; использовать заведомо ложную информацию, которая может повести спор по ложному пути; дискредитировать оппозицию.

Предмет спора – это положения и высказывания, подлежащие обсуждению путем обмена различными точками зрения, сопоставления разных мнений¹.

Разновидности спора. Единой классификации споров нет. В русском языке к разновидностям спора относят дискуссию, полемику, дебаты, диспут, прения. Рассмотрим, в чем их различие.

Дискуссия (от лат. *discussio* – исследование, рассмотрение) – публичный спор на собрании с целью выяснения и сопоставления различных точек зрения, поиска истины, правильного решения вопроса. Даже если участники в итоге не приходят к согласию, в ходе дискуссии они приходят к тому или иному выводу и достигают лучшего взаимопонимания.

Дискуссию часто применяют как активный метод обучения в образовании либо на деловых совещаниях. В ходе дискуссии необходимо использовать только корректные способы ведения спора. В противном случае дискуссию прекращают. При массовой дискуссии все участники, за исключением председателя, находятся в равном положении. Заранее составляется план дискуссии, разрабатывается регламент. Специальный вопрос обсуждается в определенном порядке, обычно в соответствии со строгим регламентом и под председательством должностного лица.

В групповой дискуссии специально подготовленная группа обсуждает вопрос перед аудиторией. Групповая дискуссия проводится с целью обсуждения противоположных точек зрения, представления возможных решений проблемы, а также презентации новой информации. В этом мероприятии может принять участие от трех до десяти оппонентов, не считая ведущего. Основное средство общения – диалог. Число участников может меняться в зависимости от запаса времени, сложности проблемы, наличия компетентных специалистов.

Приглашенные специалисты сидят полукругом, лицом к аудитории, ведущий – в центре. Такая организация позволяет каж-

¹ Зельдович Б.З. Деловое общение : учебное пособие. М: Издательство «Альфа-Пресс», 2007. 456 с.

дому участнику групповой дискуссии видеть и слышать друг друга.

Принципиально, чтобы участники дискуссии были хорошо подготовлены, имели при себе статистические данные, необходимые материалы. Важное значение имеет их культура речевого общения и стиль общения: легко и непринужденно, с оживлением, точно формулируя вопросы и лаконично комментируя ответы.

Ведущий регулирует ход дискуссии, представляет тему и выступающих, следит за регламентом, руководит обменом мнений, произносит заключительное слово.

Диспут (от лат. *disputar* – рассуждать) изначально означал публичную защиту научного труда на соискание ученой степени. В настоящее время диспут – это обсуждение разного рода проблем (научных, политических, нравственных, профессиональных и других общественно значимых).

Полемика (от греч. *polemikos* – воинственный, враждебный) – это острый спор, столкновение противоположных мнений по какому-либо вопросу. В полемике, в отличие от дискуссий и диспутов, целью является победа и утверждение собственной позиции. Различие целей и средств дискуссии и полемики в том, что противоположная сторона в дискуссии именуется обычно «оппонент», а в полемике – «противник». Согласно мнению А.А. Ивина¹, полемику можно сравнить с военными действиями, не предполагающими, что противник согласится с применяемыми против него средствами, а дискуссия подобна военной игре, в ходе которой допустимо опираться только на средства, доступные другой стороне и признаваемые ею.

В научной среде полемисты решают социально значимые вопросы, их выступления направлены против всего, что мешает эффективному общественному развитию. Полемика особенно необходима, когда вырабатываются новые взгляды, отстаиваются общечеловеческие ценности, права человека, складывается общественное мнение.

Слово «дебаты» (от фр. *debat* – спор, прения) в толковом словаре определяется как прения, обмен мнениями по каким-либо вопросам, споры. В другом значении – выступления сторон в судебном процессе.

¹ Ивин А.А. Логика : учебное пособие для бакалавров. М.: Юрайт, 2011. 385 с.

Прения – русское слово, зафиксированное в лексиконе еще в XVII веке, подразумевающее обсуждение какого-либо вопроса, публичный спор.

Дебаты и прения – коммуникативные средства проведения таких форм делового общения, как собрания, конференции, заседания. Они возникают, как правило, при обсуждении докладов, сообщений, выступлений и других видов информации.

Споры подразделяют в зависимости от их целей: спор как поиск истины; спор для убеждения оппонентов; спор для одержания победы и спор ради спора. Спор как поиск истины (аподиктический, т.е. достоверный, основанный на формальных законах мышления и правилах вывода) может служить средством для проверки какой-либо мысли, идеи, для ее обоснования. В таком споре тщательно подбираются и анализируются доводы, взвешенно оцениваются позиции и взгляды противоположной стороны, т.е. по существу ведется совместный поиск истины. Такой спор могут вести только компетентные люди, знакомые с данной проблемой и заинтересованные в ее решении.

В ходе спора для убеждения оппонента (эристического, т.е. основанного на законах диалектики) спорящий убеждает противника в том, в чем сам глубоко убежден. Порой он участвует в споре потому, что так «надо» по долгу службы либо в силу каких-то обстоятельств и т.д.

В ходе спора (софистического, т.е. основанного на словесных ухищрениях, вводящих собеседника в заблуждение) для одержания победы спорящие стороны руководствуются разными мотивами. Одни считают, что отстаивают общественные интересы, другим победа требуется для самоутверждения, третьим победа нужна любой ценой, поэтому они выбирают любые средства и приемы для ее достижения. С точки зрения этики софистический спор вряд ли может быть признан допустимым, поскольку манипулирование мнением собеседника в подавляющем большинстве случаев является недостойным для культурного, интеллигентного человека.

Спор ради спора – своего рода развлечение. Спорщикам неважно, о чем спорить, с кем и зачем. Им важно блеснуть красноречием¹.

А.И. Андреев выделяет следующие подходы к ведению спора.

¹ Зельдович Б.З. Указ. соч.

Эвристический – с помощью методов убеждения, интуиции и здравого смысла, ни на чем не настаивая, одна из сторон постепенно склоняет к своей точке зрения других собеседников.

Логический – благодаря логическому анализу и аргументации участники дискуссии приходят к окончательному выводу.

Софистический – одна из сторон добивается победы любыми, даже некорректными, способами.

Авторитарный – одна из сторон акцентирует внимание на слабых местах и недостатках позиции оппонента, игнорируя положительные моменты в противоположной точке зрения, и не может предложить свое решение.

Демагогический – спор ведется одной стороной не ради истины, а чтобы увести дискуссию в сторону, преследуя личные цели.

Прагматический – одна из сторон ведет спор ради своих практических целей, которые неизвестны другой стороне.

В зависимости от количества участников выделяют три группы споров: спор-монолог (спор с самим с собой, внутриличностный), спор-диалог (между двумя людьми) и спор-полилог (в котором принимает участие несколько человек).

Б.З. Зельдович¹ указывает несколько моментов, которыми определяется эффективность спора.

1. Держите в поле зрения главную проблему спора. Если предмет спора изменился, нужно обратить на это внимание и подчеркнуть, что спор относительно нового предмета – это другой спор.

2. Спор будет плодотворнее, если у участников полемики совпадает исходная позиция, есть взаимопонимание. Те, кто абсолютно не понимает друг друга, не способны прийти к согласию. Невозможен спор с человеком, который отвергает основополагающие принципы, отказывается принять единый для данной среды базис. Для спора нужна известная общность позиций противостоящих сторон. Если ее нет и ничто не кажется сторонам одинаково очевидным, то нет и спора.

3. Выделяйте основные опорные понятия, связанные с предметом спора. Не следует перегружать спор научной терминологией, к восприятию которой не все могут быть готовы. Необходимо договориться об определении исходных понятий, так как неточное употребление терминов и многозначных слов может затруднить

¹ Зельдович Б.З. Указ. соч.

общение, помешать обсуждению спорной проблемы, стать причиной заблуждений. Отсутствие знаний часто сопровождается манерой все упрощать, на каждый вопрос иметь готовый ответ.

4. Реагируйте правильно, проявляйте терпимость и гибкость при введении новых аргументов, изменении позиции участников, при частностях, личностных моментах, субъективных симпатиях и антипатиях. Это позволит решать основные спорные вопросы по существу, исключив мелкие распри и не отказываясь от своих взглядов.

5. Не бойтесь признавать в ходе спора свои ошибки, будьте терпимы к критике, не бойтесь ее. Внесите свой вклад в положительную разработку обсуждаемого вопроса.

6. Ведите себя достойно, уважительно по отношению друг к другу, не прибегайте к нечестным приемам и уловкам, не допускайте резкого тона, внимательно анализируйте доводы оппонента, основательно аргументируйте свою позицию.

Рекомендации по ведению спора. Существуют специальные приемы и технологии использования аргументации, применение которых может помочь в дискуссионной ситуации. В частности, Б.З. Зельдович¹ советует оперировать понятными, доступными и точными понятиями, так как:

– убедительность можно легко утопить в море слов и аргументов, особенно если они не ясны и не точны;

– оппонент слышит или понимает намного меньше, чем хочет показать;

– аргументы должны быть достоверными.

Ведите аргументацию корректно по отношению к оппоненту:

– открыто и быстро признавайте его правоту, если оппонент прав;

– оперируйте теми аргументами и понятиями, которые приняты вашим оппонентом;

– ответьте сначала на его аргументы, затем приводите свои;

– будьте вежливы независимо от ситуации.

Учитывайте личностные особенности оппонента:

– нацеливайте вашу аргументацию на мотивы оппонента;

– избегайте перечисления фактов и аргументов, постарайтесь показать их преимущества;

– соизмеряйте темп и насыщенность вашей аргументации с особенностями ее восприятия оппонентом;

¹ Зельдович Б.З. Указ. соч.

- старайтесь нагляднее изложить свои идеи и доказательства;
- излишняя убедительность вызывает отпор оппонента, большего эффекта достигают один-два ярких довода.

А. Петренко¹ предлагает использовать специальные приемы аргументации:

- метод перелицовки – постепенное подведение оппонента к противоположным выводам путем поэтапного прослеживания решения проблемы вместе с ним;

- метод «салями» – постепенное подведение оппонента к полному согласию путем получения его согласия сначала в главном, а затем в частностях;

- метод расчленения – разделение аргументов оппонента на верные, сомнительные и ошибочные с последующим доказательством несостоятельности его общей позиции;

- метод положительных ответов – сначала задавайте такие вопросы, на которые оппонент будет отвечать «да», а потом он согласится с вами и по более важным для дискуссии моментам. Принято считать, что если собеседник положительно отвечает на пять вопросов, то автоматически он скажет «да» и на шестой;

- метод классической риторики (в случае агрессивности оппонента) – вначале соглашайтесь с высказываниями оппонента, а затем внезапно опровергните все с помощью одного сильного аргумента;

- метод замедленного темпа – умышленное замедление речи и проговаривание слабых мест в аргументации оппонента;

- метод двусторонней аргументации – указание как на преимущества, так и на недостатки предлагаемого решения.

Вопросы и ответы в споре. Эффективность спора во многом зависит от правильной формулировки вопросов и умелых ответов на них. Правильно заданный вопрос позволяет уточнить точку зрения оппонента, получить от него дополнительные сведения, понять его отношение к обсуждаемой проблеме. Удачный ответ укрепляет собственную позицию полемиста.

По характеру вопросы бывают нейтральные, благожелательные и неблагожелательные (враждебные, провоцирующие). По формулировке вопроса, тону голоса оппонента необходимо определить характер вопроса для того, чтобы выработать тактику продолжения спора. Нейтральные, благожелательные вопросы требу-

¹ Петренко А. Безопасность в коммуникации делового человека. М.: Технологическая школа бизнеса, 1994. 208 с.

ют спокойного ответа. Важно проявить максимум внимания и уважения к спрашивающему человеку, даже если вопрос сформулирован не очень грамотно. Недопустимы раздражение и пренебрежительный тон. Острые, провоцирующие вопросы нередко ставятся в ходе обсуждения проблем. Ответ на них требует от полемиста определенного мужества и психологической подготовки. Не следует игнорировать подобные вопросы, уклоняться от ответа, необходимо давать правдивый и честный ответ.

Провоцирующие вопросы задают с целью спровоцировать оппонента, чтобы он потерял самообладание. Такой вопрос, как правило, задается в самый неподходящий момент, его чаще прибегают на случай, если другими способами не удастся добиться поставленной цели. Идеальным приемом в данной ситуации будет применение юмора, иронии или сарказма – обязательных психологических элементов публичного спора. Ответ считается правильным, если содержит суждения истинные и логически связанные с вопросом. К неправильным, ошибочным относят ответы, связанные с вопросом, но по существу неверно отражающие действительность. Ответ не по существу, вообще не связанный с вопросом, не рассматривается¹.

Ответы позитивные содержат стремление разобраться в поставленных вопросах, а негативные выражают отказ отвечать на тот или иной вопрос, например из-за недостаточной компетентности по затронутым проблемам. Остроумный ответ очень ценится в споре. Находчивость полемиста, его умение сориентироваться в обстановке, найти наиболее точные слова для данной ситуации, скорость реакции помогают выйти из сложной ситуации.

С использованием в споре вопросов и ответов связаны некоторые нечестные приемы, к которым прибегают для того, чтобы сбить оппонента с толку.

Прием, называемый «ошибкой многих вопросов», сводится к тому, что оппоненту одновременно задают несколько разных вопросов под видом одного и требуют конкретного немедленного ответа. Заключение в данном вопросе подвопросы бывают противоположны друг другу. Если отвечающий не заметил этого и дает ответ только на один из подвопросов, то задающий вопросы может произвольно применить данный ответ к другому вопросу и запутать оппонента.

¹ Профессиональная этика и этикет / А.Д. Барышева [и др.]. М.: Науч. кн., 2009.

Прием «ответ вопросом на вопрос» используется при нежелании отвечать на поставленный вопрос или затруднениях в поисках ответа. Если оппонент начинает отвечать на встречный вопрос, это означает, что прием удался.

Прием «ответ в кредит» применяется в случае, если возникают трудности в обсуждении проблемы: можно перенести ответ на будущее, ссылаясь на сложность вопроса¹.

Итак, в процессе профессионального общения решение многих деловых вопросов возможно лишь в рамках обмена мнениями. Выделяют такие дискусивно-полемиические разновидности речи, как спор, дискуссия, диспут, полемика. С точки зрения русского языка эти слова являются синонимами, однако синонимы отличаются оттенками значений, поэтому необходимо знать, в чем разница и каковы тонкости проведения того или иного вида спора.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение понятию делового спора.
2. Назовите цели ведения спора и его предмет.
3. Какие существуют разновидности спора?
4. В чем разница между дискуссией, диспутом, полемикой, дебатами?
5. Назовите подходы к ведению спора.
6. В чем проявляется эффективность спора?
7. Каковы психологические особенности ведения делового спора?
8. Каково значение находчивости в споре?
9. Назовите конструктивные приемы ведения дискуссии.

Практические задания

Задание 1. Сформулируйте определения следующих понятий: спор, дискуссия, полемика, дебаты, прения. Определите различия между ними.

Задание 2. Подготовьте два вопроса по теме практического занятия, которые будут заданы по вашему желанию любому студенту.

Задание 3. Подберите примеры корректных, некорректных, нейтральных, благожелательных, неблагоприятных вопросов.

¹ Зельдович Б.З. Указ. соч.

Задание 4. Смоделируйте отрывок спора партнеров по какой-либо проблеме, в котором были бы использованы одна или несколько позволительных (непозволительных) уловок.

Задание 5. Ознакомьтесь с материалами и проведите дискуссию на тему «Имидж полицейского: влияет ли имидж одного человека на репутацию всех?».

Подготовка к проведению дискуссии: тема сообщается участникам за 1-2 недели, дается задание разработать тезис согласно предложенной теме, подготовить материалы для отстаивания своей позиции.

Участники игры: две команды (в каждой от трех до пяти человек, выбирается капитан), судьи (эксперты – до трех человек), ведущий (модератор).

Правила проведения дискуссии

1. Формируется две команды участников. Команда, защищающая тему игры (тезис), называется утверждающей («за» – проponenty), а команда, опровергающая тему (тезис), называется отрицающей («против» – оппоненты).

2. Команда утверждения в развернутой форме аргументирует точку зрения, соответствующую теме.

3. Участники отрицающей стороны доказывают судьям и участникам дискуссии, что позиция утверждающей стороны неверна или что аргументация позиции противников имеет свои недостатки.

4. Дискуссию координирует ведущий (подготовленный студент либо преподаватель), который следит за соблюдением регламента и правил игры.

Схема дискуссии

1. Вступительное слово ведущего (до 5 минут).

2. Вступительное слово капитана команды утверждения (до 4 минут).

3. Вступительное слово капитана команды отрицания (до 4 минут).

4. Команда утверждения приводит один аргумент (1 минута).

5. Раунд вопросов (контраргументов) (команда отрицания задает вопросы команде утверждения с целью уточнения ее позиции, на вопросы и ответы отводится до 5 минут).

6. Команда отрицания приводит один аргумент (1 минута).

7. Раунд вопросов (контраргументов) (команда утверждения задает вопросы команде отрицания с целью уточнения ее позиции; на вопросы и ответы отводится до 5 минут).

Каждая команда за ход игры должна привести 6–7 аргументов.

8. Заключительное слово капитана команды утверждения (в нем опровергаются аргументы и доказательства отрицающей команды, представляется сравнительный анализ позиций команд для усиления и доказательства утверждающей линии – до 4 минут).

9. Заключительное выступление капитана команды отрицания (в нем опровергаются аргументы и доказательства утверждающей команды, представляется сравнительный анализ позиций команд для усиления и доказательства отрицающей линии – до 4 минут).

10. Выступление судей («вынесение вердикта») – до 5 минут.

Судьи дают аргументированную оценку выступлениям команд, на основе чего вырабатывается решение. Этот этап предполагает обобщение всего высказанного в ходе дискуссии, экспертную оценку обоснованности альтернатив и краткое формулирование достигнутого результата обсуждения проблемы. Результаты обсуждения проблемы оформляются в виде письменного отчета.

После завершения игры все участники вместе с преподавателем проводят анализ хода игры, критически оценивая сильные и слабые стороны прошедшей дискуссии (7–8 минут). Преподаватель дает оценку всем участникам обсуждения и определяет уровень достижения учебной цели занятия.

Литература

1. Андреев, В.И. Конфликтология : Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов / В.И. Андреев. – М.: Нар. образование, 1995. – 126 с.

2. Введенская, Л.А. Культура и искусство речи. Современная риторика / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – Ростов н/Д: Феникс, 1996. – 572 с.

3. Введенская, Л.А. Риторика и культура речи / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 537 с.

5. Голуб, И.Б. Русская риторика и культура речи : учеб. пособие / И.Б. Голуб, В.Д. Неклюдов. – М.: Логос, 2014. – 328 с.

6. Коваadlo, Л.Я. Культура письменной и устной русской речи / Л.Я. Коваadlo. – М.: Форум, 2015. – 400 с.

10. РОЛЬ АРТИКУЛЯЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ В ОРГАНИЗАЦИИ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

Устная речь должна быть достаточно слышимой, а это зависит от хорошо поставленного голоса и умения пользоваться им в различных ситуациях. Умение владеть голосом тесно связано с развитием фонационного (звукового) дыхания. Звучание речи зависит и от ясности, отчетливости произношения – дикции. И, наконец, речь должна быть правильной, т.е. соответствовать орфоэпическим нормам произношения. Только наличие всех этих условий дает возможность говорящему передать все эстетическое и эмоциональное богатство речи.

Работа над техникой речи включает четыре этапа: работу над дыханием, голосом, дикцией и орфоэпией.

Занятия по речи необходимо начинать с дыхания, со снятия мышечного напряжения, затем с простых упражнений медленно переходить к более сложным.

Тренировкой речевого аппарата нужно заниматься не более 8-10 минут, каждое упражнение повторять по 4-5 раз, к другому упражнению переходить только после полного усвоения предыдущего.

Постоянство и систематичность – необходимое условие в работе над техникой речи. Разумная, упорная последовательность поможет достигнуть хороших результатов. Снова и снова повторяйте упражнения, но делать это надо осмысленно, а не механически. Наша цель – достичь сознательного регулирования речевой деятельности и речевого поведения.

Соблюдайте правила гигиены и профилактики голоса во время занятий: не переутомляйтесь, занимайтесь в чистом помещении.

1. Подготовительный этап

Упражнения на расслабление мышц шеи (все движения головой выполнять спокойно, медленно, при максимальном расслаблении мышц):

- 1) медленные наклоны головы вперед и назад 5-10 раз;
- 2) медленные повороты головы вправо-влево 5-10 раз;
- 3) медленные круговые движения головой вправо, потом влево 5-10 раз в каждую сторону.

Упражнения для лица: изобразить на лице проявление различных эмоций: страха, удивления, обиды и т.д. Например, представьте себе, что вы получили неожиданно письмо от друга, которое удивило вас, огорчило вас и т.д. Или представьте, что вы вышли из темного помещения на яркое солнце. Зажмурьтесь! Крепче! (3-4 секунды). А теперь расслабьте веки, оставляя их приоткрытыми.

Вибрационный массаж.

Техника массажа: энергично постукивать пальцами обеих рук:

- по лбу с произнесением звука /м/, мычание;
- по крыльям носа с произнесением звука /м/;
- по верхней губе с произнесением звука /в/;
- по нижней губе с произнесением звука /з/;
- по верхней части груди с произнесением звука /ж/;
- по нижним частям грудной клетки справа и слева на звуке /м/;
- по спине справа и слева на звуке /м/.

Массаж проводить стоя. После массажа сделать 5–10 медленных спокойных вдохов и выдохов.

Постановка речевого дыхания сводится к развитию диафрагмально-реберного типа дыхания. Для овладения им тренируют все мышцы, участвующие в дыхательном процессе: диафрагму, брюшные мышцы, дыхательные мышцы грудной клетки.

Дикция – это четкое, правильное произношение гласных и согласных звуков, сочетаний их в словах и фразах. С этой целью тренируется речевой аппарат: губы, язык, челюсти, зубы, небо, маленький язычок, гортань, задняя стенка глотки (зев), голосовые связки на основе пластических гимнастик, артикуляции звуков, их сочетаний, скороговорок, стихотворных текстов.

Постановка голоса зависит от речевого дыхания и дикции. Умение пользоваться резонаторами: верхним (черепная коробка, полости рта и носа), нижним (грудная клетка). На укрепление голоса направлено и лечение гласными звуками (по методике доктора медицинских наук И.П. Сапненко):

- ангины: И-И-И-И-И... начинать с низкого звука (на одном уровне), заканчивать все выше и выше, насколько хватит дыхания;
- желудка: О-У-И-О-У-И... 6–8 секунд, 5–6 раз;
- головной боли: А-У-А-У-А-У... 4–5 секунд, 11–12 раз;
- кишечника: МУ-МУ-МУ... 9–10 секунд, 11–12 раз;
- почек: О-У-Э-О-У-Э... больше 10 секунд произносить с напряжением мышц шеи.

Упражнения для челюстей

1. Нижнюю челюсть энергично и плавно опустить вниз, затем вернуть в исходное положение.

2. Нижнюю челюсть выдвинуть вперед, затем вернуть в исходное положение.

3. Нижнюю челюсть опустить вниз, сдвинуть влево, затем вправо, опустить вниз. Сделать круговой поворот.

Упражнения для губ

Губы вытянуть трубочкой вперед, затем растянуть в стороны, челюсти сжать.

Губы выдвинуть трубочкой вперед, проделать круговое движение сначала в одну сторону, затем в другую.

Губы вытянуть трубочкой и произвести движение вправо, вверх, влево, вниз, челюсти сжать.

Упражнения для языка

Открыть рот, кончик языка поднять к верхним губам и опустить вниз. Упражнение проделывать 5-6 раз. На первых порах использовать зеркало¹.

Упражнения на дыхание.

Умеем ли мы правильно дышать? Для говорения важно речевое дыхание, или фонационное. Мы произносим звуки речи в момент выдыхания, здесь они соединяются в звуковые цепи, или речевой поток. В этом можно убедиться на следующем опыте: поставьте перед собой зажженную свечу, а теперь, приблизившись к ней, произнесите звуки /б/ или /п/. Вы увидите, как затрепещет от воздушной струи пламя. Звук появляется на выдохе, несколько звуков сливаются в звучащее (фонетическое) слово. От речевого дыхания зависят и громкость, и чистота, и выразительность звучащей речи. Следовательно, необходимо научиться управлять речевым дыханием. В этом очень хорошо помогают упражнения по дыхательной гимнастике.

Сначала потренируемся над формированием правильной осанки. Речевому дыханию мешают мышечные преграды, зажимы. Мы свободно дышим и говорим, если правильно стоим или сидим, не напрягаем мышцы плеч и шеи, прямо держим голову и свободно, естественно управляем своими руками.

Упражнение 1. Встаньте, ссутультесь, расслабьте мышцы спины, плеч. Затем как бы приподнимите тело (плечи, грудь) и откиньте его назад и вниз. Спина стала крепкой, прямой, а руки, шея, плечи – свободными, легкими. Такое положение должно стать привычным, естественным.

1) Встаньте спиной к стене, прислонясь к ней затылком, лопатками и пятками.

2) Сядьте ровно, плечи разверните, голову держите прямо перед собой и чуть вниз, подбородок не должен подниматься вверх.

¹ Брадецкая И.Г., Соловьёва Н.Ю. Риторика : практикум. М.: РГУП, 2017. 96 с.

«Дровосек» (снятие мышечного напряжения). Исходное положение: ноги на ширине плеч, руки опущены. Возьмите двумя руками «топор», поднимите его над головой, одновременно легко и глубоко вдохните и с коротким, полным выдохом через рот сделайте быстрый наклон вперед, опуская руки вниз (удар топором). Выпрямьтесь, поднимая руки (вдохнув), и снова наклон вперед и удар топора о полено – с восклицанием «раз»!

«Освобождение от усталости». Исходное положение: ноги на ширине плеч, руки опущены. Поднимаясь на носки, вместе с поднятием рук – вдохните, «бросьте» расслабленное тело вниз с восклицанием «ух»! и, не выпрямляясь, сделайте еще три дополнительных пружинящих наклона, выдыхая оставшийся воздух на трех восклицаниях: ух-ух-ух! Тело расслабляется и опускается все ниже и ниже.

Хорошо, если вы будете выполнять эти упражнения перед большим зеркалом или используете прием «зеркального отражения»: поставьте перед собой своего товарища. Помогите друг другу оценить, насколько успешно вы справляетесь с заданием, попросите старших – кого-либо из родителей или учителей – оценить вас объективно.

Упражнение 2. Расслабьтесь, освободитесь от зажимов голосовых связок, мышечного напряжения, т.е. примите речевую осанку.

«Гарью пахнет» – тренировка энергичного вдоха и пассивного выдоха. Сделайте короткий, сильный вдох носом – «гарью пахнет» – и медленный выдох. Повторите 5–8 раз.

«В цветочном магазине» – тренировка медленного плавного вдоха и продолжительного пассивного выдоха. Медленно, несильно вдыхайте воздух (на счет от 1 до 5 про себя), задержите дыхание на счет 1 – 3, замирая от восхищения, и медленно, с междометием «а-а-ах»! произведите плавный выдох (на счет от 1 до 5). Повторите 5-6 раз.

«Свеча» – тренировка медленного выдоха при дутье на воображаемое пламя свечи. Медленно дуйте на «пламя», оно отклоняется, постарайтесь держать «пламя» во время выдоха в отклоненном состоянии.

«Упрямая свеча» – тренировка интенсивного выдоха. Представьте себе свечу большого размера. Ее трудно погасить, но сделать это надо обязательно. Сделайте вдох, задержите на секунду дыхание и дуньте на «свечу». «Пламя» отклонилось, но не погасло. Еще сильнее дуньте, еще сильнее! Еще! Еще! Короткими отрыви-

стыми выдохами «гасите» воображаемую «свечу»: ффффффффффф.

«Звукоподражатель». Вспомните и воспроизведите, как жужжат: пчела — жжжжжж..., шмель — жьжьжьжьжь..., муха — вввввввв..., как комар звенит — зззззззззз..., ветер свистит — ссссссссс..., лес шумит — шшшшшшшш...

«Звонок». Настойчиво нажимайте на «кнопку» электрического звонка: рьрьрьрьрьрь...

«Пульверизатор». Короткими, отрывистыми движениями сжимайте «грушу пульверизатора», сопровождая движения пальцев звуками: ффффффффффф...

«Звуки птиц». Подражайте крику и карканью вороны: крр! крр! крр!; быстрой стрекотне сороки: трр! трр! трр!

«Насос». Воздух как бы с силой выгоняется: ссссссссссс... Накачайте «шину» велосипеда, делая руками соответствующие движения и сопровождая звуками: шшшшшшшшшш...

«Надоедливый комар» — продолжительный выдох и движения на отработку «опоры дыхания».

Руки вытянуть перед грудью ладонями друг к другу. При счете раз вместе с глубоким бесшумным вдохом через нос быстро развести до отказа в стороны руки, затем, медленно выдыхая воздух, свести руки, чтобы ладони встретились. Теперь соединить эти действия с произнесением звука «зззз». По счету раз — руки в стороны (с глубоким вдохом). На выдохе со звуком «з-з-з» медленно соединяйте руки, чтобы «убить комара», который назойливо звенит над вами. Медленнее! Спокойнее! Не спугните комара! Желание «поймать комара» замедляет движения рук, что невольно сдерживает интенсивность выдоха — образуется «опора дыхания». И только когда «убили комара» (хлопнули ладонями), наступает полная свобода дыхательных мышц.

Выполнение этого упражнения обеспечит вам «гибкость» дыхания, поможет отработать умение находить «опору» речевому дыханию.

На одном вдохе произнесите 5–10 раз звук «ф», делая короткие промежутки между звуками: ф! ф! ф! ф!...

Чередуйте звуки «ф» и «в»: ф! ф! в! в! ф! ф! в! в! ...

Очень важно, чтобы звук образовывался за счет активных толчков воздуха — это результат быстрого подтягивания живота. Чтобы исключить неверные движения мышц, помогайте себе одной или двумя руками, приложив ладонь к животу на уровне пояса.

Упражнение укрепляет дыхательные мышцы, вырабатывает точную артикуляцию звуков.

Протяните звук «о» следующим образом: первые 5 секунд тихо, затем еще 5 секунд, увеличивая громкость, заключительные 5–10 секунд выдох активизируется максимально и позволяет получить звук наибольшей громкости. (Следите, чтобы грудная клетка во время вдоха и выдоха не сжималась.) Упражнение развивает мышечные ощущения, способствующие произношению протяжных звуков.

Протяните звук «с» в течение 15-20 секунд, постепенно переходя от очень тихого к очень громкому звучанию. То же самое делайте, чередуя на выходе звуки «с» и «з»: с-с-с-с-з-з-з-з-с-с-с-с-с...

Меняйте положение губ во время произнесения звука «с»: растягивайте их в стороны (как при улыбке). Обратите внимание на изменение окраски звука. При каком положении губ звучание становится более резким, светлым?

Упражнение помогает отработать умение «окрашивать» произносимый звук»¹.

Артикуляционная гимнастика. Произнесите гласные и слоги, четко артикулируя.

и – а – о – у – ы (3 раза)

па – по – пу – пы – пэ

пя – пё – пю – пи – пе

та – то – ту – ты – тэ

тя – тё – тю – ти – те

са – со – су – сы – сэ

ся – сё – сю – си – се

жа – жо – жу – жи – же

пта – пто – пту – птэ – пты – пти

хта – хто – хту – хтэ – хты – хти

кта – кто – кту – ктэ – кты – кти

т – та – т – то – т – ту – т – тэ – т – ты – т – ти

нта – нто – нту – нтэ – нты – нти

мта – мто – мту – мтэ – мты – мти

фта – фто – фту – фтэ – фты – фти

рта – рто – рту – ртэ – рты – рти

Говорить чисто применительно к дикции понимается как говорить без запинок, четко и правильно выговаривать слова, не де-

¹ Брадецкая И.Г., Соловьёва Н.Ю. Указ. соч.

лать оговорок, не допускать небрежностей в произнесении слов и фраз.

Для устранения вялой артикуляции полезны специальные упражнения с трудными для произнесения в быстром темпе текстами – скороговорками. Работа со скороговорками имеет целью выработать быстрое, но чистое и четкое произношение. Каждую скороговорку полезно произносить сначала медленно, затем быстрее и быстрее.

Произнесите предлагаемые скороговорки, преодолевая все возможные дикционные трудности. Правильно артикулируйте: отчетливо произносите каждый звук, обращайтесь внимание на работу губ, положение языка, правильное дыхание. Для самоконтроля эти упражнения хорошо выполнять перед зеркалом.

Упражнение 1. Прочитайте предлагаемые скороговорки как реплики в диалоге: говорящий спрашивает, а слушающий, понимая цель и интонацию реплики собеседника, отвечает (подыгрывает) ему, соответственно утверждает, снимает все опасения собеседника, соглашается, сомневается.

В качестве помощников в диалоге могут выступить ваши друзья.

Выполняя это упражнение, вы не только еще раз отработаете наиболее трудные буквенные сочетания (добьетесь большей дикционной чистоты), но и научитесь правильно (логически и интонационно) реагировать на то, что говорит ваш собеседник.

1. Реплика - вопрос-сомнение	Ответная реплика – утверждение
Яблоко от яблони недалеко падает?	Например: «Яблоко от яблони недалеко падает! » – утверждаете вы наиболее важную информацию, снимаете все сомнения.
Шила в мешке не утаишь?	Шила в мешке не утаишь!
До поры остры топоры?!	Топоры остры до поры!
Топоры остры до поры!?	До поры остры топоры!
Около кола – колокола?!	Около кола – колокола! Около кола – колокола!
2. Реплика – вопрос - удивление	Ответная реплика – утверждение и восхищение
От топота копыт пыль по полю летит?	От топота копыт пыль по полю летит!
В печурке три чурки, три гуся, три утки?	В печурке три чурки, три гуся, три утки?

1. Реплика - вопрос-сомнение	Ответная реплика – утверждение
Съел молодец тридцать три пирога с пирогом, да все с творогом?	Съел молодец тридцать три пирога с пирогом, да все с творогом!
3. Реплика – утверждение – восхищение	Ответная реплика – сомнение (недоверие)
На дворе – трава, на траве – дрова. Дрова вдоль двора! Дрова вширь двора!	На дворе – трава, на траве – дрова. Дрова вдоль двора? Дрова вширь двора?
Стоит поп на копне, колпак на попе! Копна – под попом! Сам под колпаком!	Стоит поп на копне ? Колпак на попе? Копна – под попом ? Сам – под колпаком ?
Шагал шакал с кошелкой, нашел кушак из шелка!	Шагал шакал с кошелкой, нашел кушак из шелка ?

Упражнение 2. Прочитайте предлагаемый текст из скороговорок как информационное сообщение. Помните, что от вас требуется: сначала разбить текст на абзацы (небольшие смысловые части) и поставить знаки паузы (//) на границах частей. В ходе чтения помните, что информационный текст читается как телевизионная сводка новостей, главная задача говорящего – передать основные факты и события четко, спокойно, выверенно. Полезно, чтобы вы наблюдали за собой в зеркало (как диктор перед телекамерой). Текст можно читать с листа, но обязательно поднимая глаза, наблюдая как бы за реакцией собеседника.

Текст 1

Из-под Костромы, из-под Костромищи везет Сенька Саньку с Сонькой на санках. Везет да скороговорками так и сыплет: мол, тетерев сидел на дереве, от дерева – тень тетерева, мол, у гусыни усов не ищи, не сыщешь; мол, каков Савва, такова и слава.. Скороговорил, скороговорил да так всех скороговорок и неперевыскороговорил. Два дровосека, дровокола, два дроворуба говорили про Ларьку, про Варьку, про Ларькину жену, спорили, что у осы не усы, не усищи, а усики, что сшит колпак не по-колпаковски, что вылит колокол не по-колоколовски. О пустяках спорить – дело упустить.

Текст 2

Я ему по секрету, а он всему свету, что на улице медовик, мне не до медовика, что на улице деготник, мне не до деготника. Так вот скажем друг дружке, а дружка подружке, а подружка борову, а боров всему городу – язык от лжи не краснеет, и без того красный, а только береги честь с молodu: один раз соврешь – в

другой не поверят; ведь коли врун, так и обманщик, а обманщик, так плут, а плут, так и мошенник, а мошенник, так и вор. Говорят, не тот хорош, кто лицом пригож, а тот, кто на дело гош!

Текст 3

Из-под Костромы, из-под Костромищи шли с коробами четыре мужчины, говорили про покупки, про крупу да про подкрупки; говорили, что купили полчетверти четверика чечевицы без червотчины. А все потому, что куда ветерок – туда и умок! Хиханьки да хаханьки – доходишки маханьки, лежа пици не добудешь. Вот у молодца только и золотца, что пуговка оловца. Хорошо, что купили полчетверти чечевицы без червотчины. Где работают, там густо, а в ленивом доме пусто.

Текст 4

Береги честь смолоду. Язык без костей, от лжи не краснеет, без того красный. У лихой Натальи все люди – каналы, а еще говорит: «Не тот, товарищи, товарищу товарищ, кто при товарищах товарищу товарищ, а тот, товарищи, товарищу товарищ, кто без товарищей товарищу товарищ». Болтали, болтали – на чужой роток не накинешь платок, говорить языком, что решетом, так и сеет, а всякая сорока от своего языка погибает – знай больше, а говори меньше.

Упражнение 3. Прочитайте предлагаемые тексты из скороговорок, представив, что рассказываете историю, похожую на сказку. Помните, что от вас в этом случае ждут сказовой интонации: неторопливости, некоторой загадочности тона или игривости (в зависимости от разворачивающихся событий сказочного теста) и, конечно, мудрого наставления – «намека добрым молодцам» в конце повествования. Очень важно, чтобы у вас были слушатели, которые потом смогли бы оценить, насколько удачен ваш сказочный рассказ: сумели ли вы передать сказовую интонацию, не было ли речевых погрешностей, пользовались ли вы жестами, мимикой, как умелый сказитель.

Текст 1

Тронулась от околицы тройка с колокольцами. У калитки – маргаритки, подползли к ним три улитки. У Феофана Митрофаныча. Хвастал храбрый краб три дня: «Краба нет храбрей меня!». Шли три попа, три Прокопия попа, три Прокопьевича; говорили про попа, про Прокопия попа, про Прокопьевича. Шли три Назара, встали у базара да заговорили про Прокопа, про Прокопчиху и про маленьких Прокопиных Прокопенят.

Тень-тень потетень, выше города плетень. Слушайте, кому не лень, сказку-небылицу про красну девицу Маланью-болтунью, что молоко болтала-выбалтывала, а дала Ромаше сыворотку из-под простокваши. Но Ромаша себе на уме: ел не ел, а за столом просидел, по усам текло, а в рот не попало! Вот вам сказка, а нам бубликов связка!

Текст 2

Ночь прошла, темноту увела. Замолчал сверчок, запел петушок. Полежала немножко, распахнула окошко. Здравствуй, солнышко-колоколнышко!

Расскажу я вам сказку старинную, не шибко короткую, да не шибко длинную, а такую как раз, как от меня до вас. Не белы лебеди по небу летят, русские люди сказку говорят.

Сказка – быль ли, не быль, да и не вранье. Верьте ей, а слушайте до конца. Конец – всему делу венец. Сказок у нас, что птиц в стае, да ни одна из них не пустая.

Текст 3

В четверть четвертого числа в четыре четверти часа от топота копыт пыль по полю летит: то послали Сеню с донесеньем. Голова у Сени с лукошко, а мозгу ни крошки. Дескать доскакал. Да все не так рассказал: рассказал, что не 33 корабля лавировали, лавировали, да не вылавировали; что Прокоп не варил свой укроп, а съел у Малаши всю сыворотку из-под простокваши да еще пирог с грибами, чтоб держать язык за зубами. Прокоп-то держал, а Сеня все болтал да болтал, да и вздремнул, всхрапнул. По виду орел, по уму тетерев.

Текст 4

Тень-тень потетень, выше города плетень. Слушайте, кому не лень, сказку-небылицу. Наш Филат не бывает виноват, а нашего Филата Маланья виновата, у самого лоб, что лопата, да ума небогато. Пойдет – не дойдет, сядет да вздремнет, а вздремнет не вздремнет, так хоть всхрапнет да присвиснет, присвиснет да проснется, проснется да вновь свернется: мол, я не я, да и лошадь не моя. Так и живет, себе негод, да и людям не пригож. Кто намек поймет, тот с добычей уйдет, сказку нашу услыша.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Данное пособие содержит основные теоретические сведения по дисциплине «Риторика», контрольные вопросы к ним, практические задания, направленные на развитие речи, и списки литературы. Изучение риторики, законов о красивом, грамотном, логичном, интересном, правильном и эффективном общении и выполнение практических заданий, направленных на коммуникацию разного рода, помогут вам на пути к повышению уровня речевой культуры. Высокий уровень речевой культуры – один из факторов эффективной профессиональной деятельности. В профессии юриста, сотрудника органов внутренних дел владение речевой культурой имеет особое значение, поскольку эти профессии относятся к зоне повышенной речевой ответственности.

Ольга Владимировна Приходько,
Сергей Викторович Венидиктов,
Алла Михайловна Шубодерова

РИТОРИКА

Учебное пособие

Редактор Е.А. Никитина.
Подготовлено к изданию Ю.В. Леонтьевой.

Подписано в печать *15.09.2022*
Формат Р 60х84. Бумага типографская. Гарнитура Times.
Печать офсетная. 6,5 уч.-изд. л. (8,5 усл.печ.л.).
Тираж 50 экз. Заказ xxx.

Научно-исследовательский и редакционно-издательский отдел.
Сибирский юридический институт МВД России.
660131, г. Красноярск, ул. Рокоссовского, 20.

Отпечатано в типографии НИРИО СибЮИ МВД России.
660050, г. Красноярск, ул. Кутузова, 6.