

Федеральное государственное казенное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
МИНИСТЕРСТВА ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

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

РИТОРИКА

Учебное пособие

2-е издание, переработанное и дополненное

КРАСНОЯРСК
СИБЮИ МВД России
2025

УДК 378
ББК 74.480

Рецензенты: С.И. Осипова – кандидат технических наук, доктор педагогических наук, профессор, профессор кафедры фундаментального естественнонаучного образования ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет»;

И.В. Шиндряева – кандидат социологических наук, заведующий кафедрой русского языка, ФГКОУ ВО «Волгоградская академия МВД России».

Учебное пособие подготовлено доцентом кафедры иностранных и русского языков СибЮИ МВД России кандидатом педагогических наук О.В. Приходько; начальником кафедры социально-гуманитарных дисциплин Могилёвского института МВД Республики Беларусь кандидатом филологических наук, доцентом С.В. Венидиктовым (главы 3, 8); доцентом кафедры социально-гуманитарных дисциплин Могилевского института МВД Республики Беларусь кандидатом филологических наук, доцентом А.М. Шубодеровой (глава 3).

Приходько, О.В.

Риторика : учебное пособие / О.В. Приходько, С.В. Венидиктов, А.М. Шубодерова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Красноярск : Сибирский юридический институт МВД России, 2025. – 163 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, искусство речевой импровизации), контрольные вопросы и практические задания, направленные на развитие речевой культуры.

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

© Сибирский юридический институт МВД России, 2025
© О.В. Приходько, С.В. Венидиктов, А.М. Шубодерова, 2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. Риторика как наука.....	5
2. Роль общения в социальной практике.....	12
3. Культура межличностного общения. Служебный этикет и такт сотрудников органов внутренних дел	25
4. Невербальные средства общения.....	42
5. Слушание и чтение как виды речевой деятельности.....	55
6. Говорение и письмо как виды речевой деятельности.....	66
7. Искусство красноречия. Ораторская речь, ее роды и виды.	79
8. Оратор и аудитория.....	90
9. Публичное выступление.....	100
10. Манипулятивный аспект речевого воздействия	113
11. Основы полемического мастерства.....	125
12. Роль артикуляционной культуры в организации эффективного общения.....	135
13. Искусство речевой импровизации.....	148
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	158
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	159

ВВЕДЕНИЕ

Изучение риторики для сотрудников органов внутренних дел является важным и необходимым элементом их профессиональной подготовки, поскольку они ежедневно сталкиваются с необходимостью вступать в общение с разными людьми. Риторика как наука о речи и ее воздействии на аудиторию позволяет сотрудникам ОВД эффективно выстраивать коммуникацию, убедительно выразить мысли и доносить информацию.

Данное учебное пособие соответствует рабочей программе по учебной дисциплине «Риторика» и содержит теоретические сведения по всем темам, контрольные вопросы и практические задания по каждой главе. Пособие нацелено на оказание помощи в освоении учебной дисциплины, на содействие успешному ее изучению и формированию коммуникативной компетенции в профессиональной сфере.

Роль общения в социальной практике сотрудников ОВД несомненно велика, так как они ежедневно взаимодействуют с различными людьми, решают конфликтные ситуации и обеспечивают общественный порядок. Понимание культуры межличностного общения, служебного этикета и такта позволяет им эффективно взаимодействовать с гражданами и коллегами, поддерживать доверительные отношения и успешно выполнять служебные обязанности.

Изучение невербальных средств общения, а также навыков слушания и чтения как видов речевой деятельности позволяет лучше понимать собеседников, адекватно реагировать на их поведение и эмоции.

Говорение и письмо как виды речевой деятельности, ораторская речь и умение взаимодействовать с различными аудиториями имеют особое значение для сотрудников ОВД, поскольку сотрудники должны уметь ясно и точно выразить свои мысли как в устной, так и в письменной форме, чтобы обеспечить правильное восприятие информации и убедительное воздействие на слушателей.

Понимание манипулятивных приемов в речи поможет избегать манипуляций и лучше понимать мотивы собеседника. Освоение основ полемического мастерства позволит аргументированно защищать свою позицию и опровергать аргументы оппонентов.

Знание особенностей артикуляции, правил гигиены голоса и техник речи необходимо для четкого и ясного выражения мыслей, а искусство речевой импровизации пригодится в ситуациях, когда требуется быстро и умело реагировать на переменные обстоятельства.

Все эти аспекты риторики сделают сотрудника ОВД более убедительным, профессиональным и успешным в общении с коллегами, подчиненными и вышестоящими, с гражданами, что существенно повысит эффективность его работы и авторитет в профессиональной среде.

1. Риторика как наука

Риторика (греч. rheo – «говорю, лью, теку», rhetor – «ритор, оратор», rhetorike – «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», 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, златоустьем 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 красноречия, 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 красноречиво говорить и тем преклонять других к своему об ней мнению. Предложенная по сему искусству материя называется речь или слово».

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 (Изобретение); 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 учащих живую любовь ко всему благоразумному, великому и прекрасному».

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 давая 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».

«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».

Сегодня предметом общей риторики являются общие закономерности речевого поведения (в различных ситуациях) и практические возможности использования их для того, чтобы сделать речь эффективной. **Общая риторика** содержит следующие разделы:

1. Риторический канон (прослеживает путь от мысли к слову, описывая три этапа: изобретение содержания, распределение изобретенного в нужном порядке и словесное выражение).
2. Публичное выступление (оратория).
3. Ведение спора.
4. Ведение беседы.
5. Риторика повседневного общения.
6. Этнориторика (позволяет понять различия в речевом поведении людей в разных культурах и национальностях и избежать недопонимания).

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.

Остановимся на такой частной риторике, как юридическая. **Юридическая риторика** – это область юриспруденции, которая изучает способы убеждения, принципы аргументации и языковые стратегии в юридическом дискурсе и является важным компонентом профессионализма юриста.

Объектом юридической риторики является юридический дискурс, включающий в себя тексты законов, судебные решения, аргументацию сторон в суде, юридические документы и т.д.

Предмет юридической риторики – это изучение способов формирования и выражения правовых аргументов, механизмов убеждения, логических приемов и этических аспектов в области права.

Основная *цель юридической риторики* – обучение юристов эффективным коммуникативным стратегиям и навыкам, необходимым для убеждения суда, понимания аргументации других сторон, выработки логичных и убедительных аргументов.

С какими науками и видами искусства связана риторика? 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.

Великие мыслители древности, включая Аристотеля, усматривали неразрывную связь между поэтическим искусством и ораторским мастерством. История показывает, что знаменитые ораторы, от Цицерона до Демосфена, активно применяли театральные навыки в своих выступлениях. Российский правовед А.Ф. Кони развил эту мысль, определив ораторское искусство как своеобразную устную форму литературного творчества. Действительно, публичные выступления тесно переплетаются с театральным искусством и литературным мастерством. Однако риторика выходит за рамки чисто творческой деятельности: она служит инструментом для глубокого анализа и интерпретации сложных жизненных явлений, являясь важной составляющей системы человеческих знаний.

В наши дни ключевым критерием успешного выступления считается его эффективность. Логическое мышление играет определяющую роль не только при составлении речи, но и в процессе дискуссий с аудиторией, а также при формулировании заключительных выводов. Античная традиция рассматривала логику и риторику как единое целое, и эта взаимосвязь остается актуальной по сей день. Создание убедительного выступления невозможно без владения логическими принципами – они необходимы для структурирования материала, выбора примеров и построения системы аргументации. При разработке публичного выступления именно логика становится тем фундаментом, на котором строится вся конструкция речи.

Для успешного выступления перед публикой необходимо безупречное владение речевым аппаратом. Опыт театрального искусства, знания о строении голосового аппарата и акустических законах помогают совершенствовать ораторское мастерство. Выразительная интонация, внятное

произношение и грамотное построение фраз – вот ключевые элементы эффективной коммуникации.

Однако даже идеально подготовленное выступление требует от оратора высокого уровня языковой компетенции, особенно в моменты спонтанных отклонений от написанного текста. Хотя работа над стилистикой и языком является важным подготовительным этапом, истинное владение речью проявляется именно во время живого выступления, когда приходится импровизировать. Тогда и становится очевидным, насколько глубоко оратор владеет культурой речи.

Для успешного публичного выступления необходим целый комплекс знаний из разных областей науки. Фундаментальными дисциплинами для ораторского мастерства являются логика, этика, эстетика, а также психология и педагогика.

Умение найти подход к аудитории и грамотно выстроить коммуникацию зависит не только от психологической подготовки выступающего, но и от его культурного уровня и следования этическим нормам. Это особенно важно при возникновении неожиданных ситуаций во время выступления.

Развитие необходимых психологических качеств оратора достигается через изучение педагогики и психологии. Эти науки помогают эффективно взаимодействовать как с большими аудиториями, так и в малых группах или неформальной обстановке.

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 риториков античности.
3. Какую роль в развитии риторики сыграли софисты? Каковы их воззрения на мир и на задачи оратора? Риторический идеал софистов?
4. Каков риторический идеал Сократа?
5. В чем заключаются особенности русского риторического идеала?
6. Какой вклад в развитие риторики внес Аристотель?
7. Как между собой связаны риторика и демократия?
8. Как развивалась риторика в России?
9. Назовите выдающихся русских ученых в области риторики.
10. Сравните традиционное и новое определение риторики. В чем их сходство и различие?
11. Какую речь мы называем эффективной?
12. Что изучает современная общая риторика? Чем отличаются от нее риторики частные?

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

14. 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 одной мнению» (М.В. Ломоносов).

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

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

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

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

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

9. «Риторика – теория речи как инструмента развития общества» (проф. Ю.В. 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» (Пушкин), «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 в 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 слушаньем, 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. Закон предполагал значительное увеличение часов на изучение предметов, обеспечивающих развитие языковой способности учащихся. Как вы думаете, почему была выбрана именно такая стратегия в области народного образования? Что дает для науки и производства развитие умения воспринимать и создавать речь?»²*

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

² Крылова М.Н. Риторика : учебное пособие. М. : Директ-Медиа, 2014. 242 с.

2. Роль общения в социальной практике

Общение играет ключевую роль в социальной практике, выступая фундаментальным механизмом взаимодействия между индивидами, группами и обществом в целом. Оно является не только средством передачи информации, но и важнейшим инструментом формирования социальных связей, обмена опытом и координации совместной деятельности. В рамках социальной практики общение способствует адаптации индивидов к различным социальным ситуациям, формированию норм поведения и поддержанию социальной устойчивости. Таким образом, изучение роли общения позволяет глубже понять процессы, лежащие в основе функционирования общества, и выявить механизмы, обеспечивающие его целостность и динамику.

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»³, они являются не межиндивидуальными, а социальными.

Коммуникативно-речевая ситуация является ключевой для понимания механизмов социального взаимодействия, предполагая наличие хотя бы двух участников, обменивающихся информацией. В *структуре* данной ситуации выделяют основные компоненты:

- собственно коммуникантов (отправителя и получателя информации),
- само сообщение, которое подразумевает определённый код (язык, жесты, символы),
- каналы коммуникации (устный, письменный, невербальный и др.),
- контекст взаимодействия, включающий в себя ситуацию общения и её социокультурные особенности, а также предполагаемый эффект – изменение в состоянии информационного поля получателя.

³ Там же.

Элементы структуры взаимосвязаны и влияют на результативность коммуникации.

Модель общения – это теоретическая концепция, описывающая процесс коммуникации между людьми. Одной из наиболее известных моделей является модель Шеннона и Виверта, которая включает в себя следующие *основные компоненты*.

Источник сообщения: любой объект, инициирующий передачу информации.

Сообщение: сама передаваемая информация.

Кодирование: процесс преобразования информации в форму, пригодную для передачи по выбранному каналу связи.

Канал связи: средство или путь, по которому передается информация от источника (адресанта, коммуникатора, говорящего), к получателю (адресату, реципиенту, слушающему).

Декодирование: процесс расшифровки информации адресатом, чтобы понять ее содержание.

Получатель сообщения: лицо или группа, которая получает и интерпретирует сообщение.

Обратная связь: ответ или реакция получателя, позволяющая источнику оценить эффективность передачи информации.

В контексте анализа социальной практики общение функционирует как *механизм социализации и распределения социальных ролей*. Эта роль общения акцентируется через межличностные взаимодействия, в ходе которых индивиды ассимилируют социальные нормы и ценности. Речевое взаимодействие, будучи неотъемлемой частью общения, способствует формированию и усвоению социальных и речевых ролей. Социальные роли определяют ожидаемое поведение индивида в определённой социальной группе, тогда как речевые роли касаются способов выражения и общения в рамках этих ожиданий. Обе категории ролей неразрывно связаны, поскольку эффективное общение способствует укреплению социального статуса и идентичности.

Мотив и цель общения конституируют основополагающие аспекты общения как социальной практики. Акт общения инициируется различными мотивами, варьирующимися от удовлетворения базовых потребностей до достижения стратегических социальных целей, таких как обмен информацией, установление взаимопонимания или разрешение конфликта. Определяющим фактором в динамике общественных взаимодействий является преследуемая цель, диктующая выбор средств и методов коммуникации. Таким образом, анализ мотивов и целей общения позволяет глубже понять механизмы социальной интеграции и дифференциации, выявляя тем самым способы функционирования общества.

Коммуникативное намерение, или речевая интенция, является фундаментальной концепцией в рамках изучения межличностного общения и

социальной практики. Этот аспект подразумевает предварительное наличие умысла, направленного на достижение определённой цели посредством использования языковых средств. Основываясь на теории актов речи, можно утверждать, что каждое высказывание содержит в себе определённое намерение: информировать, убеждать, призывать к действию или выражать эмоции. Так, коммуникативное намерение служит ключевым звеном в понимании механизмов эффективного взаимодействия между индивидами, позволяя анализировать и интерпретировать различные формы общения как инструмент социализации и развития культуры.

Выделяют несколько **уровней общения**, отражающих глубину взаимодействия между субъектами. *Примитивный уровень* характеризуется основными, поверхностными формами обмена информацией, где взаимопонимание ещё не достигает значительных глубин эмоционального и интеллектуального обмена. *Манипулятивный уровень* общения предполагает использование одним из субъектов коммуникативных стратегий и тактик влияния на поведение и сознание другого, что обеспечивает достижение определённых целей, не всегда учитывающих интересы партнёра по общению. Наконец, *конвенционный уровень* предусматривает соблюдение установленных норм и правил в процессе коммуникации, что способствует формированию стабильности и предсказуемости в социальных взаимодействиях, однако может ограничивать глубину и подлинность общения.

А.А. Леонтьев выделяет **три вида общения**: *социально-ориентированное, групповое предметно-ориентированное и личностно-ориентированное*.

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»⁴.

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).

Эффективное общение в социальной практике предполагает совокупность компетенций. Прежде всего, *языковая и речевая компетентность* играют ключевую роль, определяя способность индивида адекватно использовать языковые средства для передачи информации, идей и эмо-

⁴ Деловое общение : учебное пособие / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. 5-е изд. М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013. 528 с.

ций. Далее, *психологическая компетентность* важна для понимания и интерпретации межличностных ситуаций, включая невербальные сигналы, что способствует более глубокому взаимопониманию участников коммуникации. Наконец, *коммуникативная компетентность* объединяет умение слушать и адекватно реагировать в контексте общения, обеспечивая взаимодействие на основе взаимоуважения и сотрудничества. Таким образом, совокупность этих компетенций обеспечивает реализацию эффективного общения в социальных практиках.

Основные функции общения:

- конативная функция (усвоение, понимание и знание правил общения, делового этикета);
- когнитивная функция (знания);
- информационная (обмен информацией);
- эмотивная (выражение чувств и эмоций);
- волюнтативная (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, лично-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.

Ученые подчеркивают многоаспектность и условность общения, выделяя его значимость в социальной практике как инструмент взаимопонимания и социального взаимодействия. Для того чтобы упорядочить процесс коммуникации и сделать его более эффективным, Г. П. Грайс сформулировал **максимы общения**. Базируются они на **принципе кооперации**, который заключается в том, что общая цель участников речевой коммуникации – достижение взаимопонимания при условии готовности партнера к сотрудничеству. Принцип кооперации определяет способ максимально эффективного совместного оперирования информацией и представляет собой единство максим, обеспечивающих совместный вклад партнёров коммуникации в общую коммуникативную ситуацию. Сам Грайс описывает принцип кооперации так: «Твой коммуникативный вклад на данном шаге диалога должен быть таким, какого требует совместно принятая цель (направление) этого диалога».

Исходные условия принципа кооперации:

1. Наличие у участников взаимодействия общей цели.
2. Ожидание того, что взаимодействие будет продолжаться до тех пор, пока оба участника не решат его прекратить.

Максимы Грайса:

1. Максима полноты информации (максима количества): высказывание не должно содержать больше/меньше информации, чем требуется.
2. Максима качества информации: не говори то, что считаешь ложным. Не говори того, для чего у тебя нет достаточных оснований. Твой вклад в разговор должен быть истинным.
3. Максима релевантности (максима отношения): будь уместным и не отклоняйся от темы.
4. Максима манеры (максима способа): выражайся ясно. Избегай непонятных выражений. Избегай неоднозначности. Будь организован. Будь краток (избегай ненужного многословия).

Джеффри Лич вывел **принцип вежливости**, который способствует успеху в процессе коммуникации. Он отмечал, что принцип вежливости поддерживает социальное равновесие и дружеские отношения между собеседниками и дает понять, что они заинтересованы в сотрудничестве, и в процессе общения принцип кооперации П. Грайса взаимодействует с его

принципом вежливости и является его дополнением. Д. Лич допускал, что в разных культурах предпочтение может отдаваться разным максимам.

Дж. Лич выделяет следующие **максимы вежливости**:

1. *Максима такта* (предполагает соблюдение границ личной сферы собеседника). *Уменьшайте затраты слушающего, увеличивайте выгоду слушающего* (метамаксима: *не ставьте других в ситуацию, когда они вынуждены нарушить максиму такта*).

2. *Максима великодушия* (максима необременения собеседника, фактически она предохраняет собеседников от доминирования в ходе речевого акта). *Уменьшайте собственную выгоду, увеличивайте выгоду слушающего*.

3. *Максима одобрения* (максима позитивности в оценке других. Несовпадения с собеседником в направлении оценки мира очень влияет на возможность реализации собственной коммуникативной стратегии). *Уменьшайте осуждение (порицание) слушающего, больше хвалите*.

4. *Максима скромности* (максима неприятия похвал в собственный адрес. Реалистическая самооценка – одно из условий успешности развертывания речевого акта). *Меньше хвалите себя, больше порицайте себя*.

5. *Максима согласия* (максима неопозиционности. Вместо углубления противоречия, возникшего в ходе общения, эта максима рекомендует поиск согласия, для того чтобы акт общения получил продуктивное завершение). *Уменьшайте разногласия между вами и собеседниками, увеличивайте согласие*.

6. *Максима симпатии* (рекомендует благожелательность, она является условием действия других максим, она также предохраняет речевые акты от конфликта). *Уменьшайте антипатию между вами и собеседниками, увеличивайте симпатию*.

Соблюдение принципа вежливости создаёт среду позитивного взаимодействия, обеспечивает благоприятный фон для реализации коммуникативных стратегий.

В отечественной риторике существуют определенные требования к речевому поведению участников общения, которые направлены на обеспечение эффективности и продуктивности коммуникационного процесса. Адекватное речевое поведение предусматривает точность и ясность изложения мыслей, умение аргументированно излагать свою точку зрения, при этом учитывая позиции и возражения собеседника. Особое внимание уделяется не только соблюдению норм грамматики и стилистики речи, но и применению этических и культурно-специфических норм общения. Это означает уважение к мнению собеседника, вежливость, умение слушать и внимание к контексту общения. Такой подход способствует развитию конструктивного диалога и укреплению взаимопонимания между участниками общения.

Общение как элемент социальной практики предполагает наличие различных *стилей*, каждый из которых оказывает влияние на формирова-

ние и развитие межчеловеческих отношений. Среди ключевых выделяют ассертивный, агрессивный, пассивный и пассивно-агрессивный стили. *Ассертивный стиль* характеризуется умением отстаивать свои права и интересы без нарушения прав других, что способствует построению здоровых и уважительных отношений. *Агрессивный стиль*, напротив, подрывает основы взаимопонимания, зачастую приводя к конфликтам. *Пассивный стиль* обозначает избегание выражения собственных мнений, что может вести к недопониманию и нарушению личных границ. *Пассивно-агрессивный стиль* выражается в косвенной агрессии и манипуляциях, подрывая доверие в отношениях. Таким образом, стиль общения является значимым фактором, определяющим эффективность их социализации.

Профессиональное общение – это специфический тип общения, который характеризуется использованием определенных навыков, знаний и форматов в рабочей среде. Основные особенности профессионального общения: формальность, ясность и точность, направленность на результат. Цель профессионального общения – достижение конкретного результата, решение задачи или передача информации для последующего применения.

В профессиональном общении часто используется специализированная терминология, понимание которой требует определенных знаний и опыта в соответствующей области. Также важно уметь разделять личные и рабочие вопросы, соблюдая субординацию.

Профессиональное общение играет важную роль в рабочей деятельности, позволяя эффективно сотрудничать, обмениваться информацией, решать проблемы и достигать поставленных целей.

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» [56]. 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?
7. Как выстраивается общение сотрудника с коллегами, а как с гражданами?
8. Какие этапы в установлении контактов выделяют?
9. Раскройте максимы общения Г.П. Грайса и Дж. Лича.

Практические задания

Задание 1. Заполните таблицу «Виды общения»

Классификационное основание	Виды общения
по положению коммуникантов в пространстве и времени	
по наличию или отсутствию какого-либо опосредующего «аппарата»	
с точки зрения формы существования языка	
с точки зрения обстановки общения и взаимоотношений общающихся	
с учетом использования речевых и неречевых средств	
общение, осуществляемое с участием третьих лиц / технических средств, почтовой связи, вещей, воспоминаний	

Задание 2. *Подготовьте выступление на тему: «Для чего нам так нужно и необходимо общаться с людьми? Используйте для ее раскрытия следующие аргументы:*

- общение ради выполнения социальных обязательств,
- общение ради удовлетворения своих потребностей,
- общение необходимо, чтобы строить взаимоотношения с другими людьми,
- общение необходимо, чтобы понять себя, повысить свою самооценку,
- общение – стимул для воздействия на других людей,
- общение позволяет чувствовать себя нужным людям.

Задание 3. *Прочитайте отрывок из повести Л. Словина «Подставное лицо» – разговор между оперативным сотрудником железнодорож-*

ной 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 растрёпанную 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»⁵.

Задание 4. 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;

б) предложить увязать обстоятельство, интересующее следователя, с каким-либо легко запоминающимся событием, фактом: праздником, проходами 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.

⁵ Каримова Т.С. Риторика : учебно-практическое пособие. Иркутск : Восточно-Сибирский институт МВД России, 2014. 74 с.

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 фактов⁶.

Задание 5. *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 6. *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.

⁶ 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. 15 с.

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 дальнейшее сотрудничество. Вы будете довольны принятым решением⁷.

Задание 7. *Задумайтесь над тем, какое место занимает общение в вашей жизни. В течение одной недели фиксируйте все межличностные контакты, ситуации общения, в которых вы участвовали.*

Цель наблюдения: проанализировав полученные результаты, понять то, что в разных ситуациях цели общения, а так же его результаты, эффекты могут быть разными. В одном случае в ходе общения мы узнали что-то совсем новое, в другом – пережили много приятных (не приятных) чувств, эмоций, в третьем – повысили свою самооценку и т.д.

Для систематизации и дальнейшего анализа используйте таблицу.

Критерии для наблюдения и оценки	Дни						
	1	2	3	4	5	6	7
С кем общался							
Предмет общения							
Кто инициатор							
Личностная значимость (по 10-бальной шкале, 10-максимальная оценка, 1-минимальная)							
Моя удовлетворенность							
Предполагаемая удовлетворенность других участников общения							
Моя включенность							
Степень моей активности							
Степень моей заинтересованности							
Уровень конфликтности, напряженности							

⁷ Каримова Т.С. Риторика : учебно-практическое пособие. Иркутск : Восточно-Сибирский институт МВД России, 2014. 74 с.

3. Культура межличностного общения.

Служебный этикет и такт сотрудников органов внутренних дел

Этика и культура делового общения. 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. Эмоциогенность – это способность объекта или некоторого содержания оказывать эмоциональное воздействие, независимо от использованных языковых средств, так как воздействующая сила заключена в характере содержания и в личности реципиента. 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.

Нравственные принципы делового общения:

- 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 этики и рассмотрены нами ранее⁸). 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 подчиненно-

⁸ Об утверждении Правил профессиональной этики сотрудников органов внутренних дел Республики Беларусь : приказ М-ва внутр. дел Респ. Беларусь от 04.03.2013 № 67.

го, 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 подобострастие 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.

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;

б) 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 одинаково 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 выражать 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 домини-

рующего 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*.

Общая структура этикета:

- морально-этический компонент;
- эстетический компонент.

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

Кроме того, выделяют *вербальную и невербальную* формы этикета.

Формы этикета:

- вербальная (речевая);
- невербальная (неречевая).

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 в первую очередь выражает 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 гра-

ниц 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:

Общие принципы 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 обходителен 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 унижить, 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 приказов 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 ин-

тересами. Благородство свидетельствует о высокой внутренней культуре, развитом милосердии, 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 прежде всего выражается в умении контролировать и сдерживать свои чувства, в согласованности разумной требовательности 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, строе-

вой подтянутости и прямой осанки, уверенной и энергичной походки. Сотруднику следует неукоснительно соблюдать правила ношения форменной одежды, которые закреплены в нормативных правовых актах⁹.

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 руководствоваться 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, 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*. **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

⁹ Об утверждении Правил профессиональной этики сотрудников органов внутренних дел Республики Беларусь : приказ М-ва внутр. дел Респ. Беларусь от 04.03.2013 № 67; О форме одежды : приказ М-ва внутр. дел Респ. Беларусь от 29.10.2014 № 369 : в ред. от 05.08.2021 г. № 222.

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.

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.

Практические задания

Задание 1. *Разделитесь на пары и разыграйте сценку, где один из вас выступит в роли сотрудника правоохранительных органов, а другой – в роли гражданина. Выберите кейсы из реальной практики и самостоятельно найдите оптимальные способы решения, соблюдая принципы служебного этикета и такта.*

Задание 2. *Составьте «Чек-лист правил поведения» (правил служебного этикета и такта), которыми необходимо руководствоваться в повседневном общении с коллегами и гражданами.*

Задание 3. *Проведите тематическую дискуссию*

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 играет 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.

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.

Понимание и использование невербальных средств могут дополнительно обогатить инструментарий сотрудников органов внутренних дел, сделать их работу более эффективной, помочь во взаимодействии с различными людьми и повысить качество расследования преступлений.

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. Алан Пиз называет другие данные, значительно выше: по невербальному каналу передается до 80 % информации. Язык телодвижений – это внешнее отражение эмоциональных состояний человека.

Еще Чарльз 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, уточняют и разъясняют 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 собеседников¹⁰.

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
Такесические	Динамические прикосновения	Рукопожатие, поцелуй, поглаживание, похлопывание
Проксемические	Пространственная структура общения	Ориентация и угол общения партнеров, дистанция
Ольфакторные	Запахи	Запах тела, косметики, парфюмерии

¹⁰ Приходько О.В. Деловые коммуникации : учебное пособие. Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2020. 368 с.

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 делятся 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 тунисцев – «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, рус-

ский 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, означает дурак или дура, в Южной Америке – это 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 людей¹¹.

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

Понимание пантомимики имеет важное значение для сотрудников органов внутренних дел. Жесты и движения тела могут передавать информацию о намерениях человека. Например, агрессивные или защитные жесты могут указывать на потенциальную угрозу. Умение считывать невербальные сигналы позволяет сотруднику лучше управлять взаимодействием с гражданами, находя подход к каждому человеку.

¹¹ Прихолько О.В. Деловые коммуникации : учебное пособие. Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2020. 368 с.

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, движении рук. Походка бывает ровная, плавная, уверенная, твердая, тяжелая, виноватая, целеустремленная, воодушевленная, осторожная, гордая.

Важное значение в передаче информации имеет **мимика**. Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице оратора теряется до 10-15 процентов 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.

Сотрудники, обученные читать мимику, могут быстрее распознавать эмоциональное состояние человека, выявлять признаки стресса, тревоги или дезинформации, что помогает в общении с гражданами, свидетелями и подозреваемыми.

Физиогномика (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.

Изучение физических черт лица может быть полезным для идентификации и профилирования личности, что может помочь в расследовании уголовных дел, поиске преступников и установлении личности неизвестных лиц.

Визуальные контакты людей изучает **окулистика**. Глаза излучают самые сильные невербальные сигналы, через зрительный анализатор проходит 80 процентов 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 поступкам 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 процентов 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. Рекомендуются не смотреть пристально, а быстро периодически перекрещивать взгляды. Если контакт глазами занимает 30 процентов 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 отвращение. 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 свидетельствует 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, усталость¹².

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 интеллектуальную 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.

¹² Приходько О.В. Деловые коммуникации : учебное пособие. Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2020. 368 с.

Подобное поведение отчасти разделяют североевропейские народы. Контактные культуры – латиноамериканские, арабские, восточноевропейские.

Проксемика. Любое общение так или иначе организовано в пространстве. Эдуард 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 выступлении перед различными аудиториями на лекциях, собраниях, церемониях, в театре¹³.

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 по-

¹³ Вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональном общении сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации. Методы и приемы оказания правомерного психологического воздействия на граждан // Моральная и психологическая подготовка полицейских. Ставрополь, 2020. С. 85-109.

стоянный 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 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 переговоров.

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.

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.

Важную роль в восприятии других людей играет обоняние. Искусство использования в практической деятельности разнообразных запахов называется *ольфакторикой*. Ароматы часто используют в маркетинге для создания приятной атмосферы в магазинах или на мероприятиях, чтобы привлечь клиентов и вызвать положительные ассоциации. Определённые ароматы могут вызывать воспоминания и эмоции. Например, запах свежеспеченного хлеба может ассоциироваться с домом и комфортом, а запах сигаретного дыма – с неприятными воспоминаниями. Ароматы – своеобразные якоря, которые способны уносить нас в воспоминаниях в определенное время к определенным людям. Например, запах дождя или свежескошенной травы может напомнить детство в деревне, а знакомый парфюм проходящего мимо человека напомнит кого-то дорогого вашему сердцу. Ароматерапия как форма альтернативной медицины использует натуральные ароматические масла, полученные из растений, для улучшения физического и психического здоровья (снятие стресса, улучшение сна и настроения, облегчение симптомов различных заболеваний и др.).

Некоторые запахи могут свидетельствовать о возможных опасностях, например, газах или пожаре. Умение распознавать такие запахи значительно повышает безопасность сотрудников ОВД и граждан.

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 наиболее часто встречаются?
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 и ...

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, прищурил 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 4. *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, бессмысленные, 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 помо-

гает! 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 тобой... 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 5. *Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении следующих фраз:*

А я что могу поделывать?; 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 6. *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 7. *Составьте кроссворд по теме «Невербальные средства общения», содержащий не менее 15 понятий.*

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.

Слушание играет важную роль в профессиональной деятельности сотрудника органов внутренних дел. Оно является неотъемлемой частью работы правоохранительных органов и имеет специфические функции, механизмы и этапы. В первую очередь слушание позволяет получать информацию от граждан и свидетелей, что является важным элементом расследования преступлений. Кроме того, слушание используется в процессе проведения оперативно-розыскных мероприятий для сбора доказательств и установления обстоятельств дела.

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, и с ними тяжело обсуждать что-либо, договариваться.

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%¹⁴.

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

¹⁴ Психология деловых конфликтов : хрестоматия / [редактор-составитель Райгородский Д. Я.]. 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, общении, 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. *Нерефлексивное 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 наболевшие 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 соотнести 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 нерефлексивном 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 слушания¹⁵.

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

Маделин Беркли-Ален выделяет *три уровня слушания*, 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, ставя себя как бы 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.

¹⁵ Психология деловых конфликтов : хрестоматия / [редактор-составитель Райгородский Д. Я.]. Самара : Бахрах-М, 2007. 767 с.

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.* Нужно лаконично сформулировать сказанное партнером и следовать его логике, например: «Я помню чудное мгновенье. Передо мной явилась ты, как мимолётное 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.* Например: «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 повернуться 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.

Чтение – один из основных видов речевой деятельности, который имеет огромное значение в жизни каждого человека. Оно позволяет нам получать информацию, обогащать знания, расширять кругозор и улучшать свой словарный запас, развивать критическое мышление и воображение. Чтение является неотъемлемой частью нашего образования и саморазвития, а также способствует развитию эмпатии и эмоционального интеллекта, формированию личностного роста.

Чтение направлено на извлечение информации из письменного текста, что 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.

Понимание текста не сводится только к декодированию слов, но включает в себя умение выявлять скрытые значения, анализировать информацию, делать выводы. При чтении человек активно сочетает знания, опыт, контекст и логику для создания картины мира, описанной в тексте. Этот процесс требует усилий мозга и способен трансформировать наше понимание мира и самих себя. Важно развивать навыки критического мышления и осознанного чтения для более глубокого понимания прочитанного и активного участия в общении.

Понимание текстов различного характера требует специфических навыков и подходов со стороны читателя. Научные тексты, например, требуют внимательного и логического анализа, понимания терминов и концепций, а также умения выделять основную информацию. Художественные произведения, напротив, заставляют читателя вживаться в мир персонажей, чувствовать эмоции и атмосферу произведения. Публицистические тексты предполагают активное отношение читателя к предлагаемой информации, критический анализ и оценку фактов, аргументов и мнений автора. Каждый тип текста требует определенного подхода к чтению и специфических навыков, обогащающих мастерство восприятия и понимания различных видов текстов.

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* – накопление словарного запаса. Любое слово вводится в память путём проговаривания, и чем активней оно применяется, тем крепче запоминается.

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 узнавание 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 **четыре 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 выде-

лять 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 задачи¹⁶.

При чтении текста важно применять различные *приемы осмысления* для эффективного понимания содержания. В процессе ознакомительного чтения необходимо быстро сканировать текст, выделяя ключевые идеи и основные аргументы. Этот прием помогает получить общее представление о материале. В то же время при изучающем (аналитическом) чтении необходимо глубоко погружаться в текст, анализировать его структуру, связи между разделами и выделять детали и аргументы. Данные приемы позволяют более полно и осмысленно воспринять информацию из текста, делая чтение более продуктивным.

Роль внетекстовых компонентов в процессе осмысления текста является значительной и необходимой. Схемы, таблицы, рисунки, фотоматериалы, графики, шрифтовые выделения и другие элементы помогают читателю более полно понять информацию, содержащуюся в тексте. Они визуализируют данные, делают абстрактные понятия более наглядными и помогают сделать процесс чтения более эффективным. Благодаря внетекстовым компонентам читатель может быстрее усвоить материал, их наличие способствует лучшему запоминанию информации и улучшает общее восприятие текста. Таким образом, использование различных элементов дополнительной информации существенно обогащает процесс чтения и способствует более глубокому пониманию текста.

При чтении текстов возникает важная задача *запоминания* прочитанного. Для успешной запоминания можно использовать различные приемы, такие как выделение ключевых слов или событий и интересных моментов, составление кратких конспектов или диаграмм, а также обсуждение прочитанного с другими людьми. Кроме того, эффективными методами запоминания являются повторение прочитанного материала вслух, его ассоциация с собственным опытом или применение разнообразных ассоциативных техник. Важно также освоить формы и приемы воспроизведения прочитанного, такие как рассказывание в своих словах, написание резюме или эссе по прочитанной теме, а также проведение обсуждений и анализов текста с целью углубленного закрепления материала и развития навыков

¹⁶ Никитина Е.А. Формирование и развитие стратегий смыслового чтения при поисковом чтении // Актуальные проблемы лингводидактики и методики обучения иностранным языкам. 2015. С. 153-157.

критического мышления. Эти приемы и формы помогут не только запомнить информацию, но и эффективно использовать ее в дальнейшей речевой деятельности.

Вторичные тексты, созданные на основе чтения первичных текстов, являются важным аспектом речевой деятельности. Изложение позволяет пересказать содержание оригинального текста своими словами, выделяя основные идеи и аргументы. Пересказ и отзыв могут содержать субъективные оценки и реакции на произведение. Рецензия представляет собой более глубокий анализ произведения, выражая экспертное мнение. Конспект и реферат сжато передают суть текста со ссылкой на источник. Реферативное сообщение представляет объективное изложение информации. Все эти виды вторичных текстов отражают важность чтения и понимания первичных текстов в развитии навыков речевой деятельности.

Основные *приемы совершенствования умения* читать включают в себя несколько ключевых аспектов. Первым таким приемом является регулярное чтение разнообразной литературы. Чем больше человек читает, тем лучше развивается его навык быстрого и понимающего чтения. Важно также активно использовать словарь для уточнения значений незнакомых слов, что способствует расширению словарного запаса и пониманию текста. Практика чтения вслух помогает улучшить произношение, интонацию и понимание прочитанного. Следует давать себе время для осмысления текста, а также визуализировать события и персонажей для лучшего восприятия информации. Важно также обучаться стратегиям скоростного чтения для повышения эффективности усвоения информации. Комбинирование этих приемов способствует развитию навыков чтения как важного компонента речевой деятельности.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение речевой деятельности.
2. Перечислите 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.
12. В чем заключается специфика понимания текстов различного характера (научного, художественного, публицистического)?

13. Перечислите этапы работы с текстом (книгой) в процессе осмысления читаемого.

14. Какова роль внетекстовых компонентов (схемы, таблицы, рисунки, фотоматериалы, графики, шрифтовые выделения, условные графические обозначения и т. п.) в процессе осмысления текста?

15. Назовите приемы запоминания прочитанного.

16. Какие формы и приемы воспроизведения прочитанного вам известны?

17. Перечислите вторичные тексты, созданные на основе чтения первичных текстов.

18. Какие основные приемы совершенствования умения читать вам известны?

19. Какова роль слушания и чтения в профессиональной деятельности сотрудника ОВД?

Практические задания

Задание 1. *«Мудрые мысли». Разбейтесь на пары, вступайте в диалог, используя техники активного слушания: сначала повторение, потом уточнение, далее перефразирование и интерпретацию.*

«Торговать ветром – великое искусство» Грасиан.

«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» Геббель.

«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?*

Задание 2. *Как следует вести себя в ситуации, когда тебя не слышат (не слушают)?*

– Исполнил ли ты мои приказания? – спросила императрица.

– Нет, государыня, – отвечал Кречетников.

Государыня вспыхнула.

– Как нет!

Кречетников стал излагать причины, не дозволившие ему исполнить высочайшие повеления. Императрица не слушала, в порыве величайшего гнева она осыпала его укоризнами и угрозами. Наконец императрица умолкла и стала ходить взад и вперед по комнате. Через несколько минут государыня снова обратилась к нему и сказала уже гораздо тише:

– Скажите мне, какие причины помешали вам исполнить мою волю?

Кречетников повторил свои прежние оправдания. Екатерина, чувствуя его справедливость, но не желая признаться в своей вспыльчивости, сказала ему с видом совершенно успокоенным:

– Это совсем другое дело. Зачем же ты мне тотчас этого не сказал?

(Русский литературный анекдот)

Задание 3. *Попробуйте с ходу прочитать данный текст. Затем подготовьте его должным образом для прочтения вслух (при необходимости перепишите с учетом орфографических и пунктуационных норм). Прочтите еще раз. Прокомментируйте произошедшее.*

Украсть нетрудно, а место положить вот в чем штука и мне я в кармане браунинг-бурея приехал к моему другу с сердцем, моеёкнуло когда ещесквозь дверь у слыхалого крики мамаша аещекто глухослышался голос старушки его материв одо проводчик что случилось спросил снямая пальто друго глянул ся и шепнул револьвер сперли сегодня вот гады айяйяй сказала где вы его держите спрашивала участливов кабинет друготкрыл левый ящик и показал пустое место непонимая сказала пожимая плечами действительно загадочная история да ясно что украли и мой друг окончательнорасстроился а в сетаки я думаю что его не украли сказала через некоторое времяведьесли никогонебылоктоже может украсть друг что то просто налягевсегдакладуводноитожестонервничаявоскликнул мой приятель в доказательствооткрыл средний ящик столапотом левый и дажеруку в негозасунулазатемужеспроклятиемоткрыл правый вот штука хрипелон глядя на меня вот штука мамаша нашелся (М.А. Булгаков).

Задание 4. *Прочитайте текст. Определите тему и проблему текста. Сформулируйте основную идею автора текста. Каково Ваше мнение по этой проблеме?*

И теперь и в дальнейшем, я думаю, имеет смысл сосредоточиться на точности вашего языка. Старайтесь расширять свой словарь и обращаться с ним так, как вы обращаетесь с вашим банковским счетом. Уделяйте ему много внимания и старайтесь увеличить свои дивиденды. Цель здесь не в том, чтобы способствовать вашему красноречию в спальне или профессиональному успеху – хотя впоследствии возможно и это, – и не в том, чтобы превратить вас в светских умников. Цель в том, чтобы дать вам возможность выразить себя как можно полнее и точнее; одним словом, цель – ваше равновесие. Ибо накопление невыговоренного, невысказанного должным образом может привести к неврозу. С каждым днем в душе чело-

века меняется многое, однако способ выражения часто остается одним и тем же. Способность изъясняться отстает от опыта. Это пагубно влияет на психику. Чувства, оттенки, мысли, восприятия, которые остаются неназванными, произнесенными и не довольствуются приблизительностью формулировок, скапливаются внутри индивидуума и могут привести к психологическому взрыву или срыву. Чтобы этого избежать, не обязательно превращаться в книжного червя. Надо просто приобрести словарь и читать его каждый день, а иногда – и книги стихов. Словари, однако, имеют первостепенную важность. Их много вокруг; к некоторым прилагается лупа. Они достаточно дешевы, но даже самые дорогие среди них (снабженные лупой) стоят гораздо меньше, чем один визит к психиатру. Если вы все же соберетесь посетить психиатра, обращайтесь с симптомами словарного алкоголизма (Иосиф Бродский).

6. Говорение и письмо как виды речевой деятельности

Говорение и письмо представляют собой две основные формы речевой деятельности, которые играют важную роль в нашей повседневной жизни. Говорение является естественным и первичным способом коммуникации между людьми, позволяя нам общаться, выражать свои мысли и эмоции, передавать информацию и устанавливать контакт с окружающими.

Письменная речь, или письмо, отличается от говорения тем, что она требует использования письменного текста для передачи информации. Письменность имеет свои особенности – точность, постоянство и возможность сохранения информации на длительный срок. Рассмотрим значение говорения и письма как видов речевой деятельности, их взаимосвязь и различия, а также влияние каждого из них на развитие языковых навыков у человека.

Взаимодействие устной и письменной речи представляет собой сложный процесс, оказывающий влияние на оба вида речевой деятельности. Основное отличие между ними заключается в форме передачи информации: устная речь основана на звуковом сигнале, а письменная – на графическом. Однако они взаимосвязаны и взаимодополняют друг друга. Устная речь обладает свойствами непосредственности и эмоциональной окраски, в то время как письменная речь позволяет более точно и структурированно выражать мысли. Важно осознавать и учитывать как общие черты, так и различия в природе устной и письменной речи, чтобы эффективно использовать оба вида коммуникации в повседневной жизни.

Функционально-стилистические разновидности устных и письменных высказываний представляют собой особенности использования языка в различных обстановках и для разных целей. Устная речь обычно характеризуется большей свободой и неформальностью, она может содержать разговорные обороты, эмоциональные интонации и жестикуляцию. Письменная же речь, напротив, более строга и формальна, она предполагает точность выражения и следование грамматическим правилам. Кроме того, стилистика устной речи может варьироваться в зависимости от обстановки: разговорная речь, публичные выступления, диалоги и т.д. Письменная речь также может быть многолика: научные тексты, художественная литература, деловые документы и прочее. Понимание этих различий помогает эффективно использовать оба вида речи в соответствии с контекстом и задачами высказывания.

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) этап. 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 её 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, завершённое 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 кодифицирована¹⁷.

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

¹⁷ Риторические основы журналистики: Работа над жанрами газеты : учебное пособие / З.С. Смелкова, Л.В. Ассуирова, М.Р. Савова, О.А. Сальникова; [Отв. ред. З.С. Смелкова]. М. : Флинта : Наука, 2002. 318 с.

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).

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 (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 нормирована по сравнению с письменной и более эмоциональна.

Практические рекомендации по совершенствованию коммуникативного эффекта говорения (и слушания – тоже) 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, учёных пи-

сателей 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 оппонентов. 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 19 в. 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.

В процессе передачи информации могут возникнуть *коммуникативные барьеры*, которые существенно исказят первоначальное сообщение или могут полностью заблокировать его получение.

Специалисты выделяют барьеры внешние и внутренние.

Внешние коммуникативные барьеры: яркое или плохое освещение, шумовые помехи, неблагоприятные погодные условия и технические сбои.

Внутренние барьеры можно разделить на две группы: первая связана с недостаточным владением техниками общения и проявляется непосредственно при установлении контакта, вторая – психологические препятствия, которые сначала мешают достижению взаимопонимания между людьми, а впоследствии затрудняют их взаимодействие. Психологические препятствия в восприятии информации во многом определяются индивидуальными характеристиками человека. На формирование этих препятст-

вий влияют социальный статус, культурное происхождение, образовательный уровень и жизненный багаж личности. Также большую роль играют моральные принципы, вера, воспитание и устоявшиеся взгляды на жизнь.

Психологи и специалисты по деловому общению разработали множество действенных техник для преодоления коммуникативных барьеров и установления доверительных отношений. Остановимся на правилах аттракции.

Аттракция (от лат. *tractio* – притягивание, привлечение) – положительная социальная установка при восприятии человека, проявляющаяся как влечение, интерес, симпатия к нему.

1. Приём *«имя собственное»* – это мощный инструмент персонализации общения, заключающийся в правильном и уместном использовании имени-отчества собеседника в разговоре. Когда мы обращаемся к человеку по имени, мы демонстрируем уважение к его личности и индивидуальности. Это создает атмосферу доверия и располагает собеседника к открытому диалогу, формируя позитивное эмоциональное восприятие.

2. Приём *«зеркало отношений»* представляет собой невербальную технику, основанную на позитивном выражении лица и искренней улыбке. Этот прием транслирует дружелюбие и открытость к общению, создавая у собеседника ощущение психологической безопасности и комфорта. Такой подход естественным образом располагает к себе и способствует установлению доверительных отношений.

3. *«Золотые слова»* – это искусство правильной похвалы и комплиментов. Данный метод основан на глубинной потребности каждого человека в признании и одобрении. Важно отметить, что комплименты должны быть искренними и соответствовать реальным достоинствам собеседника. При правильном применении этого приема у человека формируется позитивный эмоциональный фон и естественное желание к дальнейшему общению и сотрудничеству.

4. *«Терпеливый слушатель»* представляет собой технику активного слушания, где ключевым моментом является создание атмосферы доверия и безопасности. Внимательно выслушивая собеседника, мы даем ему возможность почувствовать собственную значимость и важность его мнения. Этот прием особенно эффективен в ситуациях, когда человек нуждается в эмоциональной поддержке или находится в состоянии стресса.

5. *«Личностный интерес»* основывается на проявлении искреннего внимания к увлечениям, хобби и личным интересам собеседника. Этот прием не только способствует созданию доверительной атмосферы, но и естественным образом стимулирует речевую активность партнера по общению, вызывая у него позитивный эмоциональный отклик.

Применение этих приемов требует искренности, поскольку любая наигранность может быть легко распознана собеседником и привести к об-

ратному эффекту. При правильном использовании данные приемы становятся мощным инструментом в построении успешной коммуникации.

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 нормирована, 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 записи-фиксации (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 информации¹⁸.

Профессиональные речевые жанры сотрудника ОВД представляют собой особый вид письменной речи, требующий точности, ясности и формализованности. К ним относятся служебные записки, отчеты, протоколы, официальные обращения и другие документы, необходимые для работы в органах внутренних дел. Важным аспектом этих жанров является соблюдение определенных стандартов и правил оформления, чтобы обеспечить четкость передачи информации и правильное понимание прочитанных текстов. Каждый сотрудник ОВД должен владеть навыками правильного составления и интерпретации профессиональных речевых жанров для эффективного выполнения своих обязанностей.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение речевой деятельности.
2. Назовите и охарактеризуйте этапы письменной и устной речевой деятельности.

¹⁸ Риторические основы журналистики: работа над жанрами газ. : учеб. пособие / З.С. Смелкова, Л.В. Ассуирова, М.Р. Савова, О.А. Сальникова; [Отв. ред. З.С. Смелкова]. М. : Флинта : Наука, 2002. 318 с.

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. Как происходит порождение текста?
7. назовите общее и различное в природе устной и письменной речи.
8. Назовите профессиональные речевые жанры сотрудника ОВД

Практические задания

Задание 1. Заполните таблицу: сравните речь письменную и устную.

	Признаки	Устная речь	Письменная речь
1.	Средство передачи		
2.	Форма речи		
3.	Возможность восприятия		
4.	Реакция собеседника		
5.	Подготовленность		
6.	Основная цель		
7.	Вспомогательные средства		
8.	Нормативность		
9.	Средства смыслового выделения частей		
10.	Языковые особенности		
11.	Способы передачи эмоций		
12.	Поддается ли улучшению?		
13.	Другие особенности		

Задание 2. Моделирование телефонного разговора. 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 полиции Добрый день!

2. Отдел полиции, старший следователь 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 полиции.... Мне поручено выяснить (решить)...

Я хотел бы...

Прощание:

Спасибо за информацию.

Всего доброго.

Благодарю вас. До свидания.

Задание 3. *Перед вами два текста – книжной сферы общения и разговорной. Дайте их характеристику с учётом 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, признаёшь ли ты элементарные этические нормы...

– А-а! Этические нормы! Я только и ждал, когда вы наконец произнесёте эти великолепные слова. Этические нормы! Что ж, давайте разберём 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, ещё

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.

– Ещё 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 «её» 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, чёрта в ступе! (А. Чаковский)

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

3. Определите функциональный стиль каждого из приведённых в упр. 1 фрагментов. Мотивируйте своё мнение.

Задание 4. *Определите, документам каких жанров соответствуют приведённые фрагменты. Какое речевое событие обслуживается каждым из жанров, представленных в задании?*

а) По существу заданных мне вопросов поясняю, 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, путём поджога, иным общепасным способом либо в результате загрязнения вредными веществами, отходами, выбросами или отбросами наказываются лишением свободы на срок от трёх 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 5. *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 счёт (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?), путём (чего?), в результате (чего?).¹⁹

Задание 6. *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 решение 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.

¹⁹ Профессиональная речь юриста: письменная форма : сборник упражнений / Сост. Н.М. Татарникова. Братск : ГОУ ВПО «БрГУ», 2009. 48с.

7. Искусство красноречия. Ораторская речь, ее роды и виды

В античной Греции *ораторское мастерство* являлось самостоятельной формой искусства, имеющей тесную связь с поэтическим творчеством и театральным искусством. В анонимном трактате «О возвышенном» риторика представлена как фундаментальная наука словесности, объединяющая поэтическое творчество и ораторское мастерство. Примечательно, что античные философы проводили параллели между риторическим искусством и архитектурой, скульптурой и живописью. Взаимопроникновение поэтических приемов и ораторского мастерства было характерной особенностью античной образовательной системы, где ритор воспринимался как универсальный мастер слова. Взаимосвязь между красноречием, поэзией и сценическим искусством сохранялась на протяжении последующих исторических периодов, несмотря на отдельные попытки противопоставить эти направления.

Нужно отметить, что «*красноречие*» – исконно русское понятие, означающее «говорить красно», то есть красиво, привлекательно, ярко убедительно. В то время как *ораторское искусство* и *риторика* – термины античного происхождения, обозначающие речь публичную. Сегодня все эти понятия используются как синонимы. Однако еще А. Ф. Кони проводил между ними различие, он писал, что под красноречием надо «разуметь дар слова, волнующий и увлекающий слушателей красотой формы, яркостью образов и силою метких выражений». Что же касается ораторского искусства, то оно, как считал Кони, есть умение говорить грамотно, убедительно. Ораторству можно учиться, а красноречие – природное дарование, развиваемое трудом, – таково убеждение этого блестящего практика и теоретика красноречия.

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 и торжественная или эпидектическая речь.

Тема и назначение речи, форма и состав аудитории всегда обязывали оратора выступать по-разному, действовать в соответствии с видом красноречия. Различение родов и видов красноречия позволяет более детально анализировать и классифицировать ораторские произведения, а также определять наиболее эффективные стратегии для достижения поставленных целей.

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. 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.

Социально-политическое красноречие зарождается на пересечении общественной жизни и политической деятельности. Это направление красноречия целенаправленно воздействует на социум, стремясь внести изменения в общественное сознание или политическую структуру. Основными характеристиками являются высокая аргументативность, эмоциональная насыщенность и строгость композиции. Важным аспектом социально-политического красноречия является его способность агрегировать мнения, формировать идеи и выражать общественные настроения, применяя логические методы убеждения и позволяя говорящему устанавливать взаимопонимание с аудиторией, мобилизуя её на достижение общих целей.

Академическое красноречие характеризуется строгой регламентацией и научно обоснованной аргументацией. В его основе лежит глубокое понимание темы и использование логики для убеждения аудитории. Этот стиль красноречия в основном применяется в научных конференциях, учебных заведениях и специализированных дискуссиях, где предпочтение отдается фактам и строгому анализу, а эмоциональное воздействие имеет второстепенное значение. Отличительной чертой академического красноречия является его ориентированность на объективную представленность информации и критический анализ.

Судебное красноречие направлено на аргументированное и логически выверенное изложение позиции сторон – обвинения или защиты – перед судом. Основная задача судебного красноречия заключается в убеждении судьи и присяжных в правомерности выдвигаемых доводов. Для достижения этой цели оратор использует логическую аргументацию, эмоциональное воздействие и юридическую точность формулировок.

Богословско-церковное красноречие представляет собой особый род ораторского искусства, направленный на передачу духовных смыслов, нравственных идеалов и религиозных догматов. Его отличительной чертой является сочетание риторической выразительности с глубоким теологическим содержанием. Данная форма красноречия широко используется в проповедях, молитвах и публичных выступлениях духовенства, где риторические приемы служат укреплению веры и воздействию на эмоциональную и моральную составляющие слушателей.

Типы монологической речи. «*Публичное выступление* – это официальное выступление оратора (в основном – монолог) перед непосредственно присутствующей в зале достаточно большой и организованной аудиторией».

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

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.).

Выделяют следующие разновидности (жанры) первой информационной речи: сообщение информации о себе – представление, сообщение информации о предмете или явлении – объяснение, о способах выполнения действия – инструкция, о событиях или фактах – сообщение и т. д. *Основные виды информационных выступлений*:

- 1) информация – короткое устное сообщение о каких-либо событиях, которые произошли;
- 2) объявление – сообщение о том, что предстоит, должно произойти;
- 3) аннотация – краткое изложение содержания книги или фильма;

4) лекция – учебное, научное или научно-популярное выступление специалиста, в котором раскрывается какая-либо тема;

5) доклад – развернутое сообщение, которое раскрывает важную научную или общественно-политическую проблему;

6) сообщение – небольшой доклад по какому-либо отдельному, частному вопросу.

Жанры второй информационной речи сводятся к выражению либо своей положительной оценки (*согласие, разрешение, одобрение*), либо отрицательной оценки (*отказ, обвинение, осуждение, предупреждение*). Вторичными в этой группе являются *мнение, программная речь, комментарий*.

Особняком стоит *провокационная речь* – особый тип речи, рассчитанный внутренне на получение некоторой ответной информации – или известной тому, кто провоцирует, или неизвестной (в этом случае говорят о «выпытывании» информации).

Предмет информационной речи – все многообразие окружающего мира: люди, вещи, понятия, явления, события, факты, научные гипотезы и т.п.

Тезис информационной речи – это суждение, предикативная часть которого содержит новую информацию о предмете

Интерес – это избирательное отношение личности к объекту в силу его жизненного значения и эмоциональной привлекательности. Интересная речь не столько содержит развлекательные элементы, сколько связана с актуальными проблемами слушателей.

Для *конвенциональных информационных жанров* развернутое обоснование полезности предлагаемой информации не требуется (академическая лекция, консультация, доклад и т. п.).

Выступление с инициативной информационной речью должно предваряться пространством вступлением с обоснованием нужности и полезности предлагаемых сведений для слушателей.

Основной принцип построения информационной речи – последовательное и ясное изложение содержания. Оратор должен стремиться к всестороннему и полному рассмотрению предмета речи.

Построение подробного плана-конспекта для информационной речи важно как ни для какой другой.

Логика изложения должна быть совершенно понятна слушателям, а предлагаемый материал – новым и небанальным.

Общие правила подготовки информационного выступления:

1) информационное выступление должно содержать новую для слушателей информацию;

2) оно должно быть актуально для слушателей, т.е. интересно для них сейчас, в данный момент;

- 3) оно должно дать полную информацию;
- 4) оно должно заинтересовать слушателей в получении новой, дополнительной информации по данной теме;
- 5) оно должно содержать несколько конкретных фактов;
- 6) такое выступление должно содержать два-три раздела (пункта плана), не больше;
- 7) оно должно быть кратким;
- 8) четко переходить от одного пункта к другому;
- 9) не использовать много жестов;
- 10) не говорить слишком эмоционально.

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).

Аргументация – основа содержания такой речи. Риторическая аргументация – речевая процедура, служащая обоснованию точки зрения аргументатора с целью принятия ее другим человеком (людьми) и формирования у него (у них) определенных убеждений.

В композиционном отношении любое доказательство делится на две части: тезис и подтверждение.

Тезис (греч. «утверждение, положение») – «предположение, для доказательства которого, у нас есть довод».

Подтверждение (лат. «обоснование»), или верификация – часть, содержащая аргументы. Процедура приведения доводов в подтверждение тезиса называется *обоснованием*.

Риторическая аргументация выполняет следующие *функции*:

Познавательная – расширение в процессе риторической аргументации сферы знания как аргументатора, так и аудитории.

Коммуникативная – достижимость взаимопонимания и контакта аудитории и аргументатора (оратора).

Регулирующая – раскрытие правил и норм взаимоотношений аудитории и аргументатора.

Персуазивная – перестройка сознания аудитории и оратора под воздействием риторической аргументации.

Оценочная и проверочная – отбор подходящих аргументов, их квалификации и испытании на убедительность.

Управленческая функция убеждения раскрывает пути превращения перестроенного с помощью аргументов сознания в конкретные дела и поступки людей.

Риторическая аргументация имеет две стороны:

1) рационально-логическую (воздействие на разум, мышление человека);

2) психологическую, рассчитанную на эффект внушения, воздействия на эмоционально-чувственную сферу психики человека.

В риторике используется *два основных типа аргументации*

– доводы по существу, к очевидному (основаны на фактах и логических доказательствах);

– доводы к человеку (связаны с эмоциональным и чувственным воздействием на психику человека).

Убеждающая роль психологических средств внушения реализуется посредством доводов к этосу, топосов, доводов к пафосу, к доверию или недоверию слушателя.

Психологические доводы к этосу апеллируют к нравственным, морально-этическим нормам и чувствам оратора и слушателей (доводы к согласию, к сопереживанию, к совместному эмоционально-нравственному отвержению чего-либо).

«*Топика*» (от греч. *topos* – место) – совокупность таких общих знаний (или общих мест), которые позволяют аргументатору, даже не имея глубоких специальных знаний о некоторой предметной области, разобраться с ее содержанием. *Аристотель* писал: *топосы* – суждения оратора, к которым заведомо испытывают благорасположение аудитория и общество в целом (сущность, количество, качество, отношение, пространство, время, положение, действие, претерпевание).

Психологические топосы – основные суждения, через которые ведется риторическое убеждение массовой аудитории и формируются новая общественная мораль и нравственность.

Частные топосы – традиции семьи, прецеденты деятельности какой-либо фирмы и ее философия, традиции театра или научной школы и т.п.

Специальные топосы распространяются на людей, принадлежащих к одной профессии (клятва Гиппократова у врачей, воинская присяга у военнослужащих, требование следовать закону у юристов и т.п.).

В основании *всеобщих топосов* лежат универсальные смысловыразительные возможности языка, распространяемые на общение в любых видах словесности, в любых коллективах и профессиях (т.е. в универсальной аудитории).

Этически организованными (ценностными) топосами являются суждения, которые включают нравственные категории и понятия (благо, зло, враг, друг) и являются смысловыми носителями морали.

Чтобы подобрать наиболее подходящий топос, оратор должен подумать:

- что данная аудитория считает правильным? (Рациональный топос);
- что данная аудитория считает полезным и выгодным? (Прагматический топос);
- что данная аудитория считает приятным? (Эмоциональный топос);
- что считает нравственным аудитория и как ее мнение соотносится с общими представлениями о нравственности? (Морально-этический топос);
- что аудитория считает прекрасным? (Эстетический топос).

Доводы к пафосу (греч. – к страстям) включают смысловую, логическую, чувственную составляющие речи, но аргументация к пафосу требует современных психологических знаний, которыми не располагали в античности.

Установка на ясность: говорящий привлекает тем, что он обещает прояснить для него рассматриваемую ситуацию, информационно обеспечить потребности слушателя.

Доводы к пафосу содержат две побуждающие стороны: смысловую, заключенную в языковом выражении мыслей и семантике слов, и патетическую (страстную, взволнованную), находящую свое выражение в способности оратора передать слушателю свои личные переживания и чувства. Необходимо не только правильно выбрать аргументацию к какому-либо чувству, но и точно определить доминирующие потребности и неудовлетворенные желания аудитории – биологические, социальные или информационные.

Доводы к доверию (дополнительные) могут наслаиваться на естественные, логические, этические и пафосные аргументы. Они содержат обычно информацию от некоей третьей стороны, мнение которой является авторитетным для слушателя.

Доводы к недоверию – информация от третьей стороны является для аудитории заведомо некомпетентной либо источник информации – ущербным.

Разновидности доводов: довод к авторитету, довод к жалости, довод к личности, довод к публике, довод палкой.

Составляющие риторической аргументации представлены на рисунке 1.



Рис. 1. Риторическая аргументация

Эпидейктическая речь – речь торжественная, произносимая в особых ситуациях: на юбилеях, торжественных мероприятиях, дружеских вечеринках. *Цель* эпидейктической речи – воодушевление и сплочение *аудитории*. Некоторые *жанры* эпидейктической речи: поздравление, обращение, благодарность, напутствие, тост.

В эпидейктической речи, которая связана с принятием и оценкой действий, чувств и характера людей, похвала и критика играют важную роль.

Похвала должна быть искренней и отражать реальное признание достоинств и качеств другого человека, указывайте конкретные поведенческие особенности или качества, которые вызывают у вас восхищение, будьте доброжелательны, используйте похвалу уместно, соответственно конкретной ситуации или действию.

«Хула» (критика) должна быть конструктивной и направлена на улучшение ситуации или действий, выражена с уважением и обоснована аргументами, без оскорблений и уничижительных высказываний. Критика должна быть уместной и сбалансированной с похвалой, чтобы не создавать негативного настроения. Помогите другому человеку развиваться, предлагая конструктивные рекомендации по улучшению в тех сферах, которые критикуются.

Важно помнить, что как похвала, так и «хула» должны быть использованы с умом и вниманием к чувствам других людей. Соблюдение этих правил поможет создать конструктивное общение и развивать взаимопонимание между людьми.

Отдельно выделяют *речь похоронную*:

Траурная речь или траурный панегирик. Разновидность панегирика (хвалебной речи), представляющая собой один из важнейших элементов ритуала прощания с усопшим.

Надгробное слово. Один из самых древних и традиционных жанров ораторской прозы. В русской культуре он оформился в середине XVII века.

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 каким-либо действиям.

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

Контрольные вопросы

1. Ораторское мастерство, риторика и красноречие: общее и различное в понятиях.

2. Что такое род в ораторском искусстве?

3. Что такое вид красноречия?

4. Какие классификации родов и видов красноречия вам известны?

5. Перечислите и охарактеризуйте роды и виды красноречия.

6. Какие типы монологической речи выделял Аристотель. Охарактеризуйте их.

7. Какова современная классификация типов красноречия? Раскройте ее содержание.

8. Назовите и охарактеризуйте основные виды информационных выступлений.

9. Перечислите функции риторической аргументации.
10. Назовите типы аргументации.
11. Что такое топос, топики? Перечислите и охарактеризуйте топосы.
12. Что понимают под доводами к пафосу? Какими еще бывают доводы?

Практические задания

Задание 1. *Сформулируйте тезис для выступления на тему, выбранную из предложенных ниже:*

- 1) Что дает человеку образование?
- 2) Исправляет ли преступника тюрьма?
- 3) Нужна ли нам цензура?
- 4) Можно ли искоренить преступность?

Задание 2. *Подберите 3–4 аргумента к следующим тезисам:* алкоголь сокращает жизнь; мобильный телефон нужен каждому; все должны заниматься спортом.

Задание 3. *Подготовьте и произнесите похвальную речь:*

- а) в адрес вашего учебного заведения;
- б) в адрес выдающегося адвоката или политического деятеля.

Задание 4. **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 содержание 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

1. 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.

2. «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 выступающему».

Задание 5. «Познакомьтесь с вопросами для самоконтроля. Они послужат вам ориентиром в процессе подготовки различных 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?»

8. Оратор и аудитория

Ораторское мастерство имеет давние корни в истории человечества. Умение убедительно выступать перед аудиторией – это не только навык, но и искусство, способное вдохновить, убедить и заинтересовать слушателей.

Искусство красноречия представляет собой двухэтапный творческий процесс, начинающийся с подготовительной стадии формирования замысла и детальной проработки тематического содержания выступления. Яркой иллюстрацией трансформации ораторского мастерства служит пример древнегреческого оратора Демосфена, преодолевшего врожденные дефекты речи и физические недостатки путем интенсивных тренировок. Его методика совершенствования дикции с использованием камней во рту стала хрестоматийным примером целеустремленности в достижении риторического совершенства, что позволило ему войти в историю как одному из величайших ораторов античности.

В процессе публичного выступления оратор выполняет триединую функцию: создает текст выступления, режиссирует его подачу и осуществляет непосредственное исполнение. Данная многозадачность требует от оратора высокого уровня самостоятельности и оригинальности мышления.

Реализация ораторского замысла происходит в два этапа: подготовка материала и его публичная презентация, при этом на обоих этапах выступающий полагается исключительно на собственные компетенции.

В отличие от театрального искусства, ораторское мастерство характеризуется отсутствием актерского перевоплощения и предварительных репетиций. Публичное выступление оратора является одновременно и премьерой, и репетицией. Существенным преимуществом данного вида коммуникации является возможность последовательного совершенствования выступления при повторном обращении к теме.

В научном трактате «Краткое руководство к риторике на пользу любителей красноречия» М.В. Ломоносов сформулировал концепцию ораторского искусства, где центральное место занимает эстетическая составляющая публичных выступлений. Согласно его теории, *основная функция оратора* заключается в способности управлять эмоциональным состоянием аудитории посредством изящества речи и выразительности слова. Но любой ли человек способен повлиять на других? Каким должен быть тот, к кому прислушаются?

Образ оратора. В современном мире, как и всегда раньше, колоссальное значение для построения успешных отношений как личных, так и профессиональных имеет первое впечатление. Наша личность – это сложная мозаика, которая складывается из множества элементов самовыражения.

Мы постоянно транслируем окружающим о себе различную информацию через **основные каналы**:

1. *Визуальные сигналы*: стиль одежды и аксессуары, осанка и походка, мимика и жестикация, зрительный контакт.

2. *Поведенческие маркеры*: скорость реакции на ситуации, манера общения, личное пространство, привычки и ритуалы.

3. *Социальные индикаторы*: соответствие дресс-коду, уместность поведения, статусные символы, культурная компетентность.

Каждый человек воспринимает нас через призму собственного опыта и установок, формируя многогранное впечатление. При этом эмоциональный интеллект играет ключевую роль в правильной интерпретации посылаемых нами сигналов.

Важно помнить, что наш образ динамичен и может корректироваться в зависимости от ситуации, аудитории и целей коммуникации. Осознанное управление невербальными сигналами помогает создавать более точное и желаемое впечатление о себе.

Процесс формирования образа человека можно сравнить с созданием сложной картины, где каждый элемент имеет значение: вербальная составляющая, паралингвистические характеристики, эмоциональный подтекст, поведенческие паттерны. В результате этого сложного взаимодействия возникает гало-эффект – целостное восприятие личности, основанное на совокупности всех наблюдаемых характеристик.

В ораторе все должно быть гармонично.

Таким образом, для успешного взаимодействия между оратором и аудиторией необходимо соблюдать определенные *требования к поведению* говорящего. Прежде всего, оратор должен быть уверенным в себе и в материале, чтобы вызывать доверие у слушателей. Он должен уметь поддерживать контакт с аудиторией, используя жесты, мимику и интонацию. Важно также учитывать особенности аудитории и адаптировать стиль общения в соответствии с ее интересами и потребностями. А также важно контролировать свои эмоции и реакции на реакцию аудитории, чтобы поддерживать позитивное общение и избегать конфликтов.

Образ оратора, его харизма, убедительность и авторитет играют важную роль. Увлеченность и заинтересованность позволяют оратору привлечь внимание слушателей и передать свои мысли с эмоциональным подъемом. Искренность в высказываниях способствует установлению доверительных отношений с аудиторией, а дружелюбие и обаяние создают приятную атмосферу во время выступления. Артистизм помогает оратору привлечь внимание к важным моментам и подчеркнуть ключевые идеи. Объективность и уверенность делают его выступление убедительным и авторитетным. Колоритные примеры, живые образы и доходчивые аналогии – основные способы проявления этих свойств в речи, делающие выступление оратора запоминающимся и вдохновляющим для аудитории.

Однако публичные выступления могут вызывать тревогу даже у опытных ораторов. Важно понимать психологические аспекты, влияющие на наше восприятие аудитории и самих себя, чтобы справиться с тревогой.

Наше психологическое состояние во время публичных выступлений складывается из трех взаимосвязанных компонентов:

1. *Физические реакции:* учащенное сердцебиение, потливость, напряжение в мышцах, дрожь в руках, сухость во рту.

2. *Эмоциональные проявления:* беспокойство, страх, неуверенность, волнение, паника.

3. *Ментальные процессы:* навязчивые мысли, забывание текста, страх оценки, самокритика, негативные прогнозы.

Важно понимать, что эти три уровня постоянно влияют друг на друга, создавая замкнутый круг: телесное напряжение усиливает тревожные мысли, которые, в свою очередь, провоцируют новые физические симптомы.

Между выступающим и аудиторией могут быть не только психологические, но вполне реальные барьеры: театральная сцена, экран компьютера, трибуна, подиум, конференц-зал. Однако за той же трибуной можно «спрятаться», почувствовать себя защищенным и успокоиться.

Осознание этих механизмов – первый шаг к управлению своим состоянием во время публичных выступлений. Регулярная практика и правильные техники саморегуляции помогут превратить стресс в продуктивное волнение.

Ключ к успешному выступлению – контроль над собственным состоянием: управляйте дыханием, отслеживайте звучание своего голоса, осознанно замедляйте речь. Помните, что правильное дыхание и контроль голоса автоматически приводят к более размеренной и уверенной подаче материала. Это создает позитивный цикл: вы чувствуете себя увереннее, аудитория реагирует лучше, что, в свою очередь, повышает вашу уверенность.

Управление негативными мыслями: практическое руководство к действию. Если вам сложно настроиться на выступление, используйте следующие **техники**:

1. **Визуализация позитивных воспоминаний:** вспомните свои достижения, сфокусируйтесь на моментах триумфа, воссоздайте ощущение успеха, погрузитесь в приятные эмоции, зафиксируйте на уровне тела свое состояние и возвращайтесь в него, когда это будет необходимо. В этом состоянии выступление пройдет легко и доставит вам удовольствие.

2. **Техника самоанализа:** определите источник негативных мыслей, проанализируйте свои сильные стороны, найдите паттерны успешного поведения и сформируйте план действий

При регулярной практике этих методов негативные мысли постепенно теряют свою силу и отступают. Важно помнить, что каждый опыт пре-

одоления трудностей делает нас сильнее и мудрее. Рекомендуется вести дневник успеха, где вы будете фиксировать свои достижения и позитивные моменты. Это создаст надежную опору для будущих испытаний и укрепит вашу уверенность в собственных силах. Помните: ваше состояние поддается контролю, и вы способны управлять своими мыслями и эмоциями.

Контроль над собственной речью также имеет немаловажное значение в успешных коммуникациях. Умение управлять своими эмоциями и словами напрямую влияет на то, как нас воспринимают окружающие.

Основные компоненты эффективной коммуникации включают: эмоциональный интеллект, речевую культуру, ситуативную адаптивность, понимание социальных ролей.

Приятно и интересно слушать *богатую речь* оратора. Богатство речи складывается из множества элементов: грамотного использования языковых средств, владения литературными приемами, уместного применения цитат и отсылок, способности к импровизации, чувства такта и уместности.

Важно отметить, что мастерство коммуникации – это не врожденный талант, а навык, который можно и нужно развивать через постоянную практику и самообразование. Осознанный подход к выбору речевых средств помогает достигать поставленных целей в общении и строить гармоничные отношения с окружающими.

Чтобы стать мастером коммуникации, необходимо знать, что каждый человек воспринимает информацию по-своему. В зависимости от особенностей восприятия и переработки информации, людей условно можно разделить на три основные категории: визуалы, аудиалы, кинестетики. Чтобы запомниться и повлиять на восприятие аудитории, используйте *основные элементы сенсорного языка*:

- визуальные образы («небо было таким ярким, словно его только что отмыли»),
- звуковые ассоциации («шелест листьев напоминал тихий шепот»),
- тактильные ощущения («шерстяной свитер нежно обнимал плечи»)
- эмоциональные триггеры («радость переполняла, будто внутри взорвался фейерверк»).

Практические рекомендации, как сделать речь яркой и запоминающейся:

1. Используйте яркие метафоры.
2. Добавляйте детали и описания.
3. Включайте личные истории.
4. Создавайте эмоциональные зацепки.

При построении диалога важно помнить о балансе: излишняя образность может затмить основную мысль, а сухое изложение не зацепит вни-

мание слушателя. Ключ к успеху лежит в умении находить золотую середину между простотой и выразительностью.

Важным аспектом взаимодействия между оратором и аудиторией является принцип «гармонизирующего диалога». Его сущность заключается в том, чтобы создать атмосферу взаимопонимания, уважения и взаимодействия, где обе стороны чувствуют себя комфортно.

Индивидуальный речевой стиль оратора играет ключевую роль во взаимодействии с аудиторией. Каждый оратор обладает своим уникальным подходом к выступлениям, который определяется его личными чертами, опытом и убеждениями. Некоторые ораторы могут быть страстными и эмоциональными, другие – спокойными и аналитическими. Важно, чтобы индивидуальный стиль оратора был адаптирован под конкретную аудиторию, учитывая ее интересы, мнения и предпочтения.

Первые минуты выступления оратора играют решающую роль в установлении контакта с аудиторией и создании доверия. Рекомендуется применять «закон края» – это принцип, согласно которому можно влиять на внимание аудитории, демонстрируя свою компетентность и авторитет в начале выступления. Закон края гласит, что лучше запоминается то, что сказано в начале и конце выступления, а срединная часть часто путается или забывается. Этот феномен был обнаружен Германом Эббингаузом и получил название «краевой эффект».

Оратору важно соблюдать регламент выступления. Регламент – временные ограничения, это план выступления, который включает в себя информацию о продолжительности речи и её частей, о наличии перерывов, возможности задавать вопросы, о раздаточных материалах и необходимости записывать. Соблюдение регламента показывает уважение к аудитории, хорошую подготовку и уверенность в себе. Если извне регламент не задается, то оратор должен познакомить аудиторию с регламентом выступления в самом начале, во вступлении, чтобы слушатели понимали логику и могли планировать свое время.

Язык тела является ключевым фактором в создании впечатления на окружающих. Через тело можно оказывать влияние на людей и чувствовать себя увереннее во время публичных выступлений.

Основные **кинестетические принципы оратора**:

1. Устойчивость. Чем меньше пространства занимает ваше тело, тем меньше его воздействие на окружающих. Устойчивая поза помогает вызывать больше доверия.

2. Скорость движений. Во время выступления не следует делать резких движений, кивков головой или беспорядочно менять точку обзора.

3. Зрительный контакт. Ваш взгляд должен охватывать всю аудиторию, чтобы каждый человек чувствовал ваше внимание.

4. Жесты. Не сдерживайте жесты, дайте им свободу, отведите локти от тела.

5. Избегайте использовать жесты-конфликтогены — жесты, которые заставляют собеседника или аудиторию напрягаться (наклоняемся вперед, делаем агрессивные движения, которые вызывают напряжение).

6. Пластика. Пластические движения должны соответствовать вашему полу: мужские чаще более прямые и симметричные, а женские — асимметричные, при этом пятки и стопы не должны выходить за линию плеч.

7. Объем. Мы часто ассоциируем большой объем с чем-то массивным и, вероятно, значимым. Поэтому не сокращайте свою фигуру манипуляциями плечами, шеей, бедрами или мелкими движениями. Определите объем своего облика в пространстве, который вам необходим.

8. Движение тела и жестов. Помните: чем больше площадь, тем больше движений. Определите направление движения по площади (аудитории) в соответствии с контекстом вашего выступления.

9. Избегайте «кинетического шума». Часто нервозность оратора может проявиться в жестах-адаптерах (поправление волос и одежды, кусание или облизывание губ, чесание и т. д.). Чем больше таких жестов, тем ниже ваш авторитет.

10. Энергия оратора. Все предшествующие компоненты объединяются в единый энергетический поток, и у вас есть возможность выбирать, какой уровень энергии будет передаваться аудитории. Может быть вам достаточно проявлять спокойствие, уравновешенность и донести важные факты. Но если вам необходимо вдохновить аудиторию, чтобы они загорелись вашим делом, вам потребуется особая энергия.

Вопросы аудитории и ответы на них. Согласно классификации «Светофор» все запросы, которые может задать аудитория, делят на три группы:

1. **«Зеленые».** Эти вопросы безопасные, обычные, содержательные. Их задают, когда нуждаются в уточнениях, пояснениях и комментариях. Отвечая на них, можно проявить максимальную открытость, доброжелательность, создавая тем самым благоприятную атмосферу.

2. **«Желтые».** Эти вопросы содержат скрытый подтекст, провокации. Они могут нарушать ваши личные границы. Появление этих вопросов может быть связано с эмоциональным состоянием человека, переживающего свои эмоции. Необходимо уметь распознавать и выделять эти чувства. Один из эффективных методов взаимодействия с такими вопросами — использование техники «да.., и именно поэтому...» и перефразирование. Также полезна способность к самоиронии, которую необходимо постоянно развивать. Чтобы спокойно отвечать на сложные вопросы, важно научиться шутить над собой заранее. Этот процесс начинается с полного принятия себя.

3. **«Красные».** Их цель состоит не только в получении ответа, но и в нанесении вам ущерба, угрозе вашей карьере и желании разоблачить вас.

Чаще всего такие вопросы являются скрытыми манипуляциями. В данном случае важно обладать инструментами для защиты и уклонения от них.

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 выступления 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 правопослушному поведению, может быть разной. В неоднородной аудитории, различной по своим характеристикам, реакция аудитории и ее 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.

Контрольные вопросы

1. В чем отличие оратора от актера/артиста?
2. В чем заключается основная функция оратора?
3. Через какие каналы мы транслируем окружающим различную информацию о себе?
4. Как справиться с тревогой перед публичными выступлениями?
5. Что нужно знать о своей аудитории перед выступлением? Зачем? Как это поможет и в чем?
6. Что понимают под индивидуальным речевым стилем оратора?

Практические задания

Задание 1. *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.

«Цель приёма: 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 мастерства».

Задание 2. 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 доказывал»²⁰.

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 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 3. Сочините буриме и прочитайте его перед группой.

Буриме (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.

²⁰ Интеллектуально-развлекательное мероприятие «Конкурс ораторского искусства «Сквозь века» 7-11 классы. URL: https://ya-uchitel.ru/load/klassnomu_rukovoditelju/vneklassnye_meroprijatija/intellektualno_razvlekatelnoe_meroprijatie_konkurs_oratorskogo_iskusstva_skvoz_veka/72-1-0-7452 (дата обращения: 18.03.2022).

9. Публичное выступление

Деловое общение в любой сфере подразумевает диалоги и монологи, а также публичные речи участников. Умение красиво выступать перед аудиторией – дар природы, отмеренный очень редким людям, однако каждый человек может его развить в себе сам, освоив приемы и принципы красноречия, методику управления вниманием аудитории, навыкам ясного и интересного изложения своих мыслей.

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).

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. *Непосредственные* – материал, добытый автором из жизни путем наблюдений, собственного опыта: знания, практика; личные контакты, бе-

седы, 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 опросов.

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 недоверия.

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 исправить, 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. 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, прибегают 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 средств.

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. Радислав Гандпас советует применять приём «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, поэтому 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 замечание.

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 последова-

тельность 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.

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

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 приобщить 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 выступлении реально рассмотреть детально не более трёх-четырёх вопросов.

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. Тренер по ораторскому мастерству Седа 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.

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.). Утверждают, что лучший и самый совершенный жест тот, который не замечают слушатели, т. е. который органично сливается с содержанием речи.

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 и скорбь, сомнение, иронию, решимость и т.д. Лицо и весь внешний облик выступающего должны выражать доброжелательное и даже дружественное отношение. Аудитория не любит сердитых или безучастных.

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

Приемы и средства: обращение к интересам людей, их потребностям, ссыла 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 фразы, афоризма, факта. Показ перспективы будущего развития событий.

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 навыками.

«Публичная речь – это не только выступление с трибуны, это форма речевой деятельности в условиях непосредственного контакта, речь, произносимая в определенной аудитории и адресованная определенному адре-

сату»²¹. 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 одногруппниками 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.

Чтобы научиться выступать публично, нужно не упускать ни единой возможности выступить. К каждому выступлению нужно подходить ответственно и в процессе подготовки изучить 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.

Особенности публичного выступления сотрудника ОВД. Равно как и при индивидуальном общении с гражданами и коллегами, при публичном выступлении сотруднику ОВД необходимо строго следовать требованиям, изложенным в Правилах профессиональной 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,

²¹ Каримова Т.С. Риторика : учебно-практическое пособие. Иркутск : Восточно-Сибирский институт МВД России, 2014. 74 с.

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 зависит и его композиция, и продолжительность, 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 не просто скорректировать. Начальное отношение к сотруднику ОВД у массовой аудитории, напомним, формируется еще до пер-

вой 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 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 (половицы, 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.

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 выступления 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. 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» (Станислав 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» (Александр Васильевич 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 2. Сочините синквейн о риторике/ ораторе/ общении/ юристе/ полицейском/ участковом/ следователе/ Красноярске (на выбор).

«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, вывод»²².

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

Задание 4. Лифтовая самопрезентация

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.

²² Дидактический синквейн. URL: http://detsad72.yaguo.ru/?page_id=538 (дата обращения: 20.05.2022).

10. 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.

Информация о манипулятивном поведении может быть получена из двух ключевых позиций: манипулятора и жертвы. В роли манипулятора выступают дети, манипулирующие родителями для достижения желаемого, родители, вызывающие чувство вины у детей, влюбленные, стремящиеся привлечь внимание объекта симпатии, клиенты, пытающиеся расположить к себе продавцов услуг, сотрудники, уклоняющиеся от рабочей ответственности.

В роли жертвы может оказаться человек в следующих случаях: обнаружение неискренности в отношениях, разочарование от осознания обмана, выявление притворных жалоб, раскрытие двойственности обещаний, понимание поверхностности дружелюбия, выявление ложной квалификации и т.д.

Каждый человек неоднократно оказывался по обе стороны манипулятивных отношений. Достаточно поменять роли в этих ситуациях, чтобы увидеть полную картину взаимодействия и осознать, как часто мы становимся либо инициаторами, либо объектами манипуляции.

Изначально термин «манипуляция» означал действия, требующие ручной работы, включая управление механизмами, относился к медицинским манипуляциям, подразумевал особое мастерство исполнения.

Карточные игры и фокусы стали первым шагом в расширении значения слова «манипуляция». Мастерство иллюзиониста основано на создании ложных впечатлений, отвлекающих маневрах, сокрытии реальных действий. Особый интерес представляет термин «фокусник-манипулятор». Это артист, который работает без сложной техники, не использует электронику, выступает без помощников и полагается только на ловкость рук.

Таким образом, именно через искусство иллюзии термин «манипуляция» приобрел свое современное переносное значение, связанное с психологическим воздействием.

Манипулятивные техники в межличностном общении имеют много общего с искусством иллюзионистов, но действуют на более глубоком уровне.

Ключевые инструменты воздействия: управление фокусом внимания, эксплуатация психологических установок, использование стереотипов, создание иллюзий восприятия.

Главные отличия от фокусников: объект воздействия – человек, а не предметы, инструменты влияния – психологические, а не физические, а методы более изощренные и комплексные.

Подобно тому, как иллюзионист использует «ловкость рук», манипулятор задействует тонкие психологические механизмы для достижения своих целей. При этом жертва манипуляции, как и зритель на шоу фокусника, часто не осознает реального механизма воздействия. Подобно искусному фокуснику, манипулятор должен виртуозно скрывать свои истинные намерения и создавать убедительную иллюзию естественности происходящего.

Профессиональное манипулирование сознанием схоже с искусным кукольным представлением, где зритель перестает замечать нити управления. Настоящий мастер психологического воздействия, как и талантливый кукловод, создает особую реальность, в которой объект манипуляции уверен в самостоятельности своих решений, не замечает внешнего влияния, считает все действия своей инициативой.

Основные составляющие успешной манипуляции: скрытый контроль над ситуацией («прибирание к рукам»), создание иллюзии свободы выбора, маскировка факта воздействия. Именно способность замаскировать управление и создать у человека ощущение полной автономности определяет эффективность манипулятивного воздействия, подобно тому, как мастерство кукольника измеряется способностью заставить забыть о существовании нитей марионетки.

Тип нервной системы человека во многом определяет психологию манипулятора. Она может быть как сильной, так и слабой. При сильном типе человек легко адаптируется к внешним факторам и успешно справляется с негативным влиянием окружающей среды. Слабый тип отличается пассивным поведением и склонностью уходить от реальности в мир фантазий и иллюзий.

Внутренний конфликт личности с собственным «я» и окружающими людьми часто становится основной причиной формирования манипулятивного поведения. Достижение целей требует от манипулятора двойной работы: убедить не только других, но и самого себя. Успешность этого

процесса зависит от индивидуальных особенностей человека и его способности управлять чужим мнением.

Манипуляторы формируются еще в детские годы, что определяет их характер на протяжении всей жизни. Среди них встречаются как сильные, так и слабые личности. Например, если в детстве человек постоянно использовал капризы для привлечения родительского внимания, это указывает на формирование слабой, неуверенной в себе личности.

Такое эмоциональное манипулирование в раннем возрасте перерастает в осознанное управление чувствами окружающих во взрослой жизни. Подобные люди часто страдают от ощущения собственной недооцененности. Чтобы добиться желаемого признания и уважения, они намеренно взывают к состраданию других и пытаются повлиять на общественное мнение в свою пользу.

В отличие от «мягких» манипуляторов, сильные личности отличаются решительностью и амбициозностью. Они не стесняются использовать любые методы психологического давления для достижения своих целей и навязывания собственного мнения. Многие из них со временем приобретают известность и влияние.

Другая категория манипуляторов часто демонстрирует преувеличенную эмоциональность, примеряя маску обиженного или заботливого приятеля. Однако их показная дружба неискренна - все их эмоциональные проявления служат лишь инструментом для получения желаемого от нужных им людей.

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 определённых 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 манипулятору.²³

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

²³ Назарова Э.Б. Речевые манипуляции в политической деятельности // Молодежь: образование, творчество, здоровье. 2019. С. 74-77.

ной. 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».

В книге «Черная риторика: власть и магия слова» Картстен Бредемайер раскрывает концепцию «черной риторики» – изоощренного искусства управления разговором. Это сложная система, включающая различные техники воздействия: от тонких диалектических приемов до откровенно манипулятивных тактик. Основная цель такого общения – незаметно привести собеседника или аудиторию к нужному манипулятору результату.

Среди ключевых инструментов этого коммуникативного арсенала выделяются провокационные техники. Они направлены на то, чтобы вывести оппонента из эмоционального равновесия через специально подобранные колкие замечания, неудобные вопросы и раздражающие действия. Такие приемы становятся первыми шагами в сложной игре манипулятора, стремящегося достичь своих целей через дестабилизацию собеседника.

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. Шостром²⁴ выделяет восемь манипулятивных типов:

1. *Диктатор*. Он преувеличивает свою сил, 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.

²⁴ Шостром Э. Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор. Пер. с англ. А. Малышевой. Мн. : ТПЦ Полифакт, 1992. 128 с.

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.

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: насадка, 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 (см. табл.3).

Таблица 3

Способы манипуляций и методы защиты от них²⁵

Способы манипуляции	Методы защиты
1	2
1. Навязывание роли. Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожяемого, 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

²⁵ Скаженик Е.Н. Деловое общение : учебное пособие. Таганрог : Изд-во ТРТУ, 2006. 180 с.

1	2
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 действиям	Задайте себе вопрос: «С чего это вдруг он стал открывать мне глаза?»
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	Подумайте: ваше ли это дело? Не поддавайтесь пафосу собеседника, отдавайте себе отчет в том, насколько вы сами считаете этот проект первоочередным
6. Туманные намеки. Манипулятор не высказывает прямо бестактную просьбу, а ходит вокруг да около	Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?»
7. Берет измором. Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите	«Заявленная пластинка» Каждый раз в ответ на просьбу следует повторять: «Рад бы вам пойти навстречу, но ничего не могу сделать»

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 позитив-

ную 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 бытовым, будничным, привычным: «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 аллитерационные (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).

Один 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 коммуникации.²⁶

Десять 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.

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 со-

²⁶ Рацой А.И., Коростелева Л.В. Технологии речевой манипуляции в интернет-коммуникации // Нижневартковский филологический вестник. 2018. Т. 3. № 2. С. 37-43.

бой, 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 первоочерёдности* – 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 счёт явного выпячивания одних фактов на фоне других.

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

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

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

8. *Показная проблематика* – отвлечение аудитории от насущных проблем путём 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 нём 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, её анализа²⁷.

Речевое воздействие играет ключевую роль в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел. Особенно важным аспектом этого воздействия является его манипулятивная составляющая, способная оказывать значительное влияние на различные ситуации и людей. Использование манипулятивных приемов может привести к негативным последствиям, таким как потеря доверия общества к правоохранительным органам, нарушение законов и профессиональной этики. Этот аспект требует внимательного изучения и разработки эффективных стратегий борьбы с манипулятивным влиянием в профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел. Разработка соответствующих мер и подходов важна для обеспечения эффективной и законной работы правоохранительных органов.

Речевое воздействие в профессиональной деятельности сотрудника ОВД проявляется в использовании различных приемов управления и манипуляции толпой. Сотрудники правоохранительных органов могут применять такие методы, как психологическое давление, манипуляции с эмоциями, создание определенного настроения в людях, чтобы контролировать ситуацию и достичь поставленных целей. Понимание этих приемов позволяет сотрудникам ОВД эффективно воздействовать на толпу и управлять ею в сложных ситуациях.

При проведении допроса правильное использование речевых приемов воздействия позволяет сотруднику ОВД влиять на поведение и психологическое состояние допрашиваемого. Применение тактик воздействия, таких как убеждение, прямые и косвенные намеки, формулирование ведущих вопросов, позволяет создать атмосферу контроля и подчинения, что способствует получению необходимой информации и разрешению уголовных дел. Однако важно помнить, что манипулятивные методы должны использоваться в рамках законности и с обязательным соблюдением прав человека, даже в условиях допроса.

Преступники также могут использовать различные способы манипуляций при взаимодействии с сотрудниками органов внутренних дел с целью обмана, сокрытия информации или давления на сотрудника для достижения своих целей. Рассмотрим *некоторые из основных способов, которыми преступники могут манипулировать сотрудниками ОВД:*

1) ложные утверждения и обман: они могут предоставлять ложную информацию, делать ложные утверждения или давать ложные свидетельства в целях замешательства сотрудника и изменения хода расследования;

²⁷ Шуленина Н.В. Методы манипуляции в средствах массовой информации // Вопросы политологии. 2013. № 1(9). С. 20-26.

2) использование эмоций преступники могут пытаться вызвать у сотрудника ОВД эмоциональные реакции (например, сострадание, симпатию, страх) с целью смягчения наказания или увеличения своих шансов уйти от ответственности;

3) угрозы и давление: могут использовать угрозы и давление на сотрудника, чтобы он отказался от дальнейшего расследования или предоставления доказательств;

4) использование невербальных средств: преступники могут использовать манипуляции невербальными средствами (жесты, мимика) или языком тела, чтобы воздействовать на эмоции, чувства и решения сотрудника и добиться желаемого результата;

5) подкуп и коррупция: преступники могут предлагать взятки или другие материальные выгоды сотруднику ОВД в обмен на помощь или закрытие дела;

6) использование запутанных сценариев: могут создавать сложные и запутанные сценарии событий, чтобы запутать сотрудника и усложнить расследование.

Для предотвращения манипуляций преступников, сотрудники ОВД должны быть внимательны, профессиональны и следовать установленным процедурам и правилам взаимодействия с гражданами. Также важно иметь хорошо развитые коммуникативные навыки и умение распознавать признаки попыток манипуляции для эффективного выполнения своих служебных обязанностей.

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 Эрику 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?

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 1000 рублей. 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. Соотнесите вид манипуляции (установку) с примером.

Установка	Пример
1. Эмоциональный шантаж	А. «Ваш проект никуда не годится, но если вы поддержите мое предложение по внесению изменений в положение, я проголосую за него».
2. Угроза	Б. «Главное, не следовать моим указаниям. Скоро вы увидите, каков будет результат...»
3. Ложь	В. «Никому не говорите: мне кажется, что Максим копает под вас».
4. Блокировка	Г. «После всего, что я для тебя сделал, ты теперь хочешь вызвать меня в суд!»
5. Подхалимаж	Д. «Ты говоришь, что хочешь решить эту задачу, но в то же время не выполняешь того, о чем я тебе говорю».
6. Слухи	Е. «Не беспокойтесь. Я попрошу вмешаться своего брата, он адвокат. Он займется вашей ситуацией».
7. Посредничество.	Ж. «Представляешь, Иванову опять дали премию, а нам нет. В шоколаде купается».
8. Сделка	З. «Вы действительно замечательный человек... Могу я попросить вас кое о чем?»
9. Принижение	И. «Только я могу вам помочь. Поэтому, прошу вас, не ищите подвоха».
10. Зависимость	К. «Вы не обладаете задатками лидера, в противном случае это стало бы известно».

11. Особенности полемического мастерства

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 стороны²⁸. 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;
- пропонент 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;

²⁸ Философия : Энциклопедический словарь / под ред. А. А. Ивина. М. : Гардарики, 2004. 1072 с.

– 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; умейте 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 компетентных 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 мнений²⁹.

²⁹ Зельдович Б.З. Деловое общение : учебное пособие. М. : Издательство «Альфа-Пресс», 2007. 456 с.

Разновидности спора. Единой классификации споров нет. В русском языке к разновидностям спора относят дискуссию, полемику, дебаты, диспут, прения. Рассмотрим, в чем их различие.

Дискуссия (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 каждому 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 (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 дис-

куссии и полемики в том, что противоположная сторона в дискуссии именуется обычно «оппонент», а в полемике – «противник». Согласно А.А. Ивину³⁰, 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.

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.

³⁰ Ивин А. А. Логика : учебное пособие для бакалавров. М. : Юрайт, 2011. 385 с.

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 красноречием³¹.

А.И. Андреев выделяет следующие подходы к ведению спора.

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. Зельдович³² 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 воспри-

³¹ Зельдович Б.З. Деловое общение : учебное пособие. М. : Издательство «Альфа-Пресс», 2007. 456 с.

³² Там же.

ятию которой не все могут быть готовы. Необходимо договориться об определении исходных понятий, так как неточное употребление терминов и многозначных слов может затруднить 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. Зельдович³³ 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;

³³ Зельдович Б.З. Деловое общение : учебное пособие. М. : Альфа-Пресс, 2007. 456 с.

- старайтесь нагляднее изложить свои идеи и доказательства;
- излишняя убедительность вызывает отпор оппонента, большего эффекта достигают один-два ярких довода.

А. Петренко³⁴ 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 неблагоприятные (враждебные, провоцирующие). По формулировке вопроса, тону голоса оппонента необходимо определить характер вопроса для того, чтобы выработать тактику продолжения спора. Нейтральные, благожелательные вопросы требуют 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 ста-

³⁴ Петренко А. Безопасность в коммуникации делового человека. М. : Технологическая школа бизнеса, 1994. 208 с.

вятся 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 приберегают 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 рассматривается³⁵.

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.

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 вопроса³⁶.

³⁵ Профессиональная этика и этикет / А.Д. Барышева, Н.А. Троянская, Н.Г. Шредер, Ю.А. Матюхин. М. : Науч. кн., 2009.

³⁶ Зельдович Б.З. Деловое общение : учеб. пособие. М. : Альфа-Пресс, 2007. 456 с.

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.

Задание 4. Смоделируйте отрывок спора партнеров по какой-либо проблеме, в котором были бы использованы одна или несколько позволенных (непозволенных) 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» – пропоненты), 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 вы сказанного 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.

12. Роль артикуляционной культуры в организации эффективного общения

Искусство создания звука голоса является сложным процессом, включающим в себя работу органов голосового аппарата и управление ими головным мозгом.

Голосовой аппарат можно разделить на три основных части:

1. *Генераторный* – гортань и голосовые связки.
2. *Энергетический* – органы, отвечающие за подачу воздуха для колебания голосовых связок.
3. *Артикуляционно-резонансный*.

Для более глубокого понимания процесса образования звука голоса можно представить голосовой аппарат как инструмент, например, гитару. Для того чтобы создать звук, необходимо коснуться струны пальцем. Аналогично у нас в организме есть своего рода «струна» в голосовом аппарате – это голосовые складки, включающие голосовую связку и голосовую мышцу, покрытые слизистой оболочкой. Именно они, вибрируя, издают звук. В обычном состоянии голосовые складки при дыхании остаются открытыми. Для произнесения звука мы сжимаем голосовые складки с помощью мышц гортани. Внутренняя голосовая мышца в голосовой складке натягивает их, готовя их к голосовому дыханию.

Голосовые складки создают колебания воздуха. Для того чтобы правильно выдохнуть, необходимо сначала сделать полноценный вдох при помощи лёгких. Многие люди дышат неглубоко, задействуя лишь верхнюю часть грудной клетки или поднимая плечи. Однако правильный способ выдыхания включает использование всего объёма лёгких: межрёберные мышцы поднимают рёбра, а диафрагма опускается вниз (диафрагма – это мышца, которая разделяет брюшную и грудную полости). Когда диафрагма опускается, органы брюшной полости немного выдвигаются вперёд, создавая впечатление, что живот немного выпятился. При этом лёгкие расширяются, и воздух всасывается внутрь – это и есть вдох.

При правильном выдохе диафрагма поднимается вверх, живот направляется к позвоночнику, рёбра опускаются вниз под собственным весом, что позволяет воздуху естественно выходить. Голосовые связки остаются закрытыми, и выдыхаемый из лёгких воздух направляется в гортань, воздействуя на голосовые связки, вызывая их колебания и создавая звук. Вернемся к гитаре: если взять отдельную струну, звук будет тихим, поэтому у всех музыкальных инструментов есть резонаторы, которые усиливают звук. Аналогичные резонаторы присутствуют и в нашем организме.

Звуковые колебания, порождаемые голосовыми связками, отражаются от различных резонаторов в нашем организме, таких как лёгкие, трахея, гортань – нижние резонаторы, и полость рта, полость носа и околоносовые пазухи – верхние резонаторы. Это создает уникальную тембральную

окраску голоса, которая является индивидуальной для каждого человека, подобно уникальности отпечатков пальцев или радужки глаза. Различия в длине голосовых связок, строении тела и его полостей обуславливают разнообразие голосов. Несмотря на это, у родственников, имеющих сходный внешний вид, могут быть похожие голоса.

Гигиена голоса. На функционирование голосового аппарата могут повлиять различные факторы, включая проблемы на разных уровнях его структуры. Например, при хронических заболеваниях дыхательных путей, таких как бронхит или астма, возможно затруднение в процессе вдоха. Воспалительные процессы, новообразования, нарушения иннервации, слабость или гипертонус окружающих мышц голосовых складок также могут привести к искажению звука. У детей с хроническими заболеваниями респираторной системы, такими как гайморит, насморк, полипоз, гипертрофия небных миндалин и аденоидов, возможно нарушение работы резонатора, что может привести к повреждениям голосовых складок и хроническим воспалениям.

Качество функционирования голосового аппарата имеет важное значение. Подобно тому, как неправильное обращение с гитарой может испортить инструмент, неправильное использование голосового аппарата может привести к его дефектам. Важно овладеть техникой произношения, помнить о правильном дыхании и использовать резонанс. Опорно-двигательный аппарат также играет важную роль: если мы имеем слабые мышцы спины и держимся сутулыми, это может сократить объем легких и ограничить наши возможности.

Адекватное дыхание при фонации. То же самое можно наблюдать при слабой мышечной тонусе живота, что мешает правильно использовать диафрагму во время вдоха. При недостаточной силе мышц голосовых связок голос становится менее сильным.

Регулярный недосып ведет к ощущению усталости и нестабильности голоса. Ошибка многих заключается в том, что они спят недостаточно перед выступлением, а затем пытаются наверстать потерянные часы сном. Однако голос так и не приходит в форму, так как голосовые связки не успевают восстановиться. В случае недостатка сна перед выступлением следует спать стандартные семь-восемь часов.

Питание играет ключевую роль в состоянии наших мышц. Недостаточное количество белка может отразиться на силе мышц, включая голосовые мышцы. Важно обращать внимание на питание при соблюдении диет или исключении определенных продуктов, и в случае необходимости корректировать питание на основе результатов лабораторных анализов.

Интонация – сложное понятие, включающее высоту голоса, скорость речи, умение делать паузы и ставить ударения. Интонация оказывает большое влияние на впечатление, которое мы оставляем, и настроение, которое передаем. В русском языке существует множество интонаций. Она

меняется в зависимости от ситуации, нашего настроения или контекста. Разновидности интонаций: восходящая (используется при перечислении, сомнении, альтернативе), нисходящая (выражает уверенность, показывает акцент) и ровная повествовательная.

Как научиться управлять своей интонацией? Во-первых, читайте, читайте вслух, читайте по ролям, во-вторых, подражайте, подстраивайтесь под интонацию любимого оратора, попробуйте вжиться в его роль, повторяйте его интонации, в третьих, читайте аудиокниги одновременно с диктором, имитируйте его интонацию. Работа над интонацией также способствует лучшему использованию жестов во время общения. Расставляя во время речи акценты и делая паузы, вы жестами поддерживаете речь, и думаете не о жестах, а о том, как более понятно донести информацию.

Любое изменение звучания голоса является поводом для обращения к врачу, особенно важно сделать это как можно скорее при следующих признаках: быстрая усталость голоса, появление болевых ощущений и кашля, уменьшение громкости голоса, появление дополнительных звуков в голосе (металлический оттенок, свист, шум, хрипота), афония (потеря голоса).

Существуют две основные причины таких состояний: функциональные нарушения голоса, при которых отоларинголог не обнаруживает грубых нарушений при рассмотрении голосовых складок, и органические поражения голосовых связок. В первом случае достаточно внести изменения в пищевое поведение и улучшить технику речи, во втором – довериться специалисту, чтобы избежать осложнений и необходимости оперативного вмешательства.

Скорость речи и паузы. Индивидуальный темп речи зависит от нескольких факторов, таких как текущее состояние, психотип и ситуация. Когда человек возбужден или энергичен, его речь становится быстрее, но постоянный высокий темп может негативно сказываться на качестве передаваемой информации. Спокойные люди обычно говорят медленно, даже в стрессовых ситуациях. Различные обстоятельства могут стимулировать изменения в темпе речи. Выбирая скорость и количество слов, звуков и слов-паразитов в минуту, вы учитываете аудиторию, что позволяет вам адаптировать свою речь под слушателей.

Идеальной скорости речи не существует! При подготовке к общению с новыми людьми вы адаптируете свой стиль, лексику, жесты и темп речи под них. В зависимости от информации и ее глубины, которую вы хотите передать аудитории, вы выбираете высокий или низкий темп общения.

В случае быстрой речи нам бывает сложнее контролировать себя, поддерживать диалог и оставаться на связи с аудиторией. Когда говорим медленно, особенно важно делать это при представлении новой информации, чтобы слушатели могли углубиться в детали и полностью понять информацию. Однако если вы говорите слишком медленно, это может при-

вести к ясности мыслей, но отсутствию внутренней динамики, которая удерживает внимание слушателя.

Существует несколько упражнений, которые помогут найти нужный темп речи. Для этого вам потребуется всего лишь текст, который вы будете читать вслух, делая паузы после каждого слова. При этом необходимо, чтобы длительность паузы соответствовала длительности слова, за которой она следует. Для этого рекомендуется произнести слово вслух, а затем еще раз произнести его для себя. Читайте текст и после каждого слова вставляйте другое, которого там нет и не может быть (придумайте или возьмите из окружающей среды). Особое внимание следует уделить паузам. Не стоит их бояться! Пауза играет важную роль как предвестник чего-то значимого. Без пауз вся информация может сливаться в непрерывный поток. Однако важно помнить, что в реальном разговоре пауза не всегда соответствует знаку препинания. Вы можете вставлять паузу там, где считаете нужным. Используйте паузы без страха и воспринимайте их как средство, которое помогает сделать речь более понятной.

Работа над техникой речи. 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.

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

Нижнюю челюсть энергично и плавно опустить вниз, затем вернуть в исходное положение.

Нижнюю челюсть выдвинуть вперед, затем вернуть в исходное положение.

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 зеркало.

Упражнения на дыхание

Умеем ли мы правильно дышать? Для говорения важно речевое, или фонационное дыхание. 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.

Встаньте спиной к стене, прислонясь к ней затылком, лопатками и пятками.

Сядьте ровно, плечи разверните, голову держите прямо перед собой и чуть вниз, подбородок не должен подниматься кверху.

«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 отрывистыми 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: ффффффффф...

«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: шшшшшшшш...

«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 звуков «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...

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.

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 делать 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?
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, покойно, выверено. 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 шит 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 молодцу: 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 червоточины. А все потому, что куда ветерок – туда и умок! Хиханьки да хаханьки – доходишки маханьки, лежа пищи не добудешь. Вот у молодца только и золотца, что пуговка оловца. Хорошо, что купили полчетверти чечевицы без червоточины. Где работают, там густо, а в ленивом доме пусто.

Текст 4

Береги честь с молодцу. Язык без костей, от лжи не краснеет, и 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 рас-

сказ: 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-болтуню, 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 негож, да и людям не пригож. Кто намек поймет, тот с добычей уйдет, сказку нашу услыша.

Контрольные вопросы

1. Расскажите о работе голосового аппарата.
2. В чем заключается гигиена голоса?
3. Что такая интонация и интонирование? Какой бывает интонация?
4. Дайте определения понятиям: артикуляция, дикция.
5. Как научиться управлять интонацией?
6. Как скорость речи влияет на ее восприятие слушателями?
7. Какие выделяют этапы в работе над техникой речи?
8. Перечислите способы формирования навыков правильного речевого дыхания, улучшения качества профессионального голоса (силы, подвижности, гибкости), техники речи. Раскройте их сущность.
9. Какие техники работы над артикуляцией известны в науке?

Практические задания

Задание 1. *Прочитайте стихотворение вслух, соблюдая паузы и рекомендации, которые будете читать*

Твердо запомни, что, прежде чем слово начать в упражненье,
Следует клетку грудную расширить слегка и при этом
Низ живота подобрать для опоры дыханья и звука.
Плечи во время дыханья должны быть в покое, недвижимы.
Каждую строчку стихов говори на одном выдыханье.
И последи, чтобы грудь не сжималась в течение речи,
Так как при выдохе движется только одна диафрагма.
Чтение окончив строки, не спеши с переходом к дальнейшей;
Выдержи паузу краткую в темпе стиха, в то же время
Воздух сдержи на мгновенье, затем уже чтение продолжи.
Чутко следи, чтобы каждое слово услышано было:
Помни о дикции ясной и чистой на звуках согласных;
Рот не ленись открывать, чтоб для голоса путь был свободен;
Голоса звук не глуши придыхательным тусклым оттенком —
Голос и в тихом звучанье должен хранить металличность.
Прежде чем брать упражненья на темп, высоту и на громкость,
Нужно вниманье направить на ровность, устойчивость звука:
Пристально слушать, чтоб голос нигде не дрожал, не качался,
Выдох веди экономно – с расчетом на целую строчку.
Собранность, звонкость, полетность, устойчивость, медленность,
плавность –
Вот что внимательным слухом сначала ищи в упражненье.

13. Искусство речевой импровизации

Порой поражает, как некоторые собеседники, вне зависимости от их профессиональной принадлежности, мастерски владеют словом. Их высказывания складываются в изящные конструкции идей и ассоциаций, будто рождаясь без усилий.

Способность к **речевой импровизации** – это дар говорить свободно и гладко на различные темы в любом окружении, не прибегая к предварительным заготовкам и не теряясь в неловких паузах.

Хотя единицы обладают врожденным талантом красноречия, большинство может развить эту способность через систематические тренировки. Освоение техник речевой импровизации требует усердия, однако однажды усвоенные приемы станут вашими верными помощниками на протяжении всей жизни.

Речевая импровизация – не только искусство воздушных замков риторики, а важный инструмент в арсенале современного человека. В повседневной жизни она позволяет нам изящно выйти из неожиданных ситуаций, когда стандартные фразы не работают. Например, встретив знакомого после долгих лет, умение найти нужные слова сразу же создаёт комфортную атмосферу. В деловом мире эта способность приобретает ещё более весомое значение. Речевая импровизация помогает налаживать контакты, убеждать, эффективно решать конфликтные ситуации. Мгновенный поиск решений, облечённых в убедительные аргументы, означает способность видеть перспективы, где другие видят тупик. Импровизация – это ментальная гимнастика, тренирующая остроту ума и гибкость мышления. Рассмотрим некоторые способы речевой импровизации.

Дерево метафор. Искусство речевой импровизации особенно ценится за способность мгновенно находить креативные решения. В этом контексте «Дерево метафор» выступает как мощный инструмент. Метафора (от др.-греч. *μεταφορά* – «перенос», «переносное значение») – слово или выражение, употребляемое в переносном значении, в основе которого лежит сравнение предмета или явления с каким-либо другим на основании их общего признака. Представьте себе дерево, где каждая ветвь – это потенциальная метафора для обогащения речи. Например, говоря о времени, можно использовать образ «поток», который уносит события в прошлое. Это придаст речи динамику и живописность. Сильный оратор, как садовник, умеет выбирать самые сочные плоды с этого дерева, делая свою речь запоминающейся. Например, Мартин Лютер Кинг в своей речи «У меня есть мечта» использовал метафору долины, чтобы описать текущее состояние неравенства, и вершины горы – как символ равенства и свободы, к которому стремится общество.

Пример «дерева метафор»:

«Как величественное дерево, грамотная речь укореняется в глубинах мысли, прорастает в изысканных выражениях и расцветает в богатстве слов. Ее корни проникают в плодородную почву знаний, поглощая питательные элементы мудрости и опыта. Ветви ее стремятся к небу, возвышаясь над повседневной бурей разговоров, и создают защитный кров над слушателями. Листья грамотной речи, словно зеркала, отражают искренность и тонкость мысли, блеск и ясность выражения. Они шелестят под легким ветром рассказа, распускаясь в чарующие узоры метафор и аллегорий».

Ломоносовский метод (метод словесных ассоциаций). Михаил Васильевич Ломоносов, русский ученый XVIII века, предложил для обогащения словарного запаса и развития ума использовать метод словесных ассоциаций. Суть его в создании цепочек слов, где каждое последующее ассоциативно связано с предыдущим. Этот метод помогает легко находить необычные связи между понятиями, учиться строить мосты между разнородными идеями, что незаменимо при речевой импровизации. Применение этого метода обогащает речь, делает её более живой, яркой и насыщенной. Итак, нам дана тема. Как правило, она представляет собой суждение. Возьмем ломоносовский пример, чтобы не удалиться от знаменитого образца: «Неусыпный труд препятствия преодолевает». В этой формулировке четыре «идеи» (понятия): неусыпность, труд, препятствие, преодоление. Каждое такое понятие («простая идея») называется «термином темы». Возьмем первый термин и будем подбирать к нему простые идеи, к ним – другие, к другим – третьи. Ломоносов считает достаточным три таких «этажа», «уровня» или «поколения» размножающихся идей. И так с каждым понятием темы. «Размножение идей» в виде трех поколений к первому термину представлено на рисунке 2.

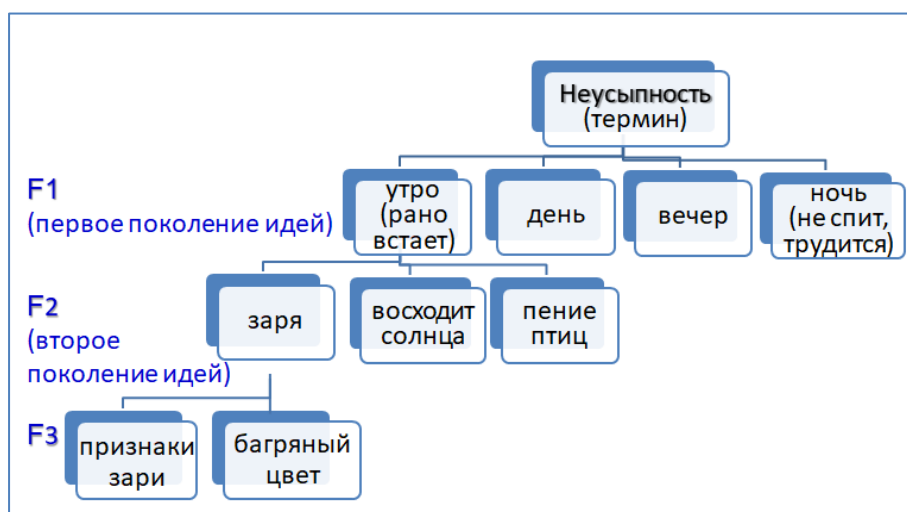


Рис. 2. «Размножение идей» по ломоносовскому методу

Этот метод годится в том случае, если к речи можно долго готовиться. Например, при написании статьи или при подготовке выступления на какую-либо тему вы можете составить для себя такую таблицу, которая потом заполняется (см. таблицу 4).

Таблица 4

Пример оформления «размножения идей» по ломоносовскому методу

Термины	Первые идеи	Вторичные идеи	Третичные идеи
Неусыпность	утро (от топа «время» – обстоятельства)	«возбуждение, скрытие звезд, заря, восхождение солнца, пение птиц...»	«багряный свет» и пр.
	день	«теплота, свет, шум, взирание на праздных...»	и т.п.

Обратите внимание: «приискивать и приписывать» следует только те идеи и пользоваться только теми топами, которые кажутся продуктивными, полезными.

Метод дерева. Метод используется, чтобы мыслить гибко и находить новые направления для речи. Суть его проста: выбирается основная идея (как ствол), от которой отходят ключевые темы (как крупные ветви). Каждая новая ветвь может порождать всё новые и новые идеи (меньшие ветви и листья) (рисунок 3).



Рис. 3. Метод дерева

В ходе речи оратор, столкнувшись с неожиданным вопросом или паузой, может «пробежаться» по этим ветвям, быстро выбирая подходящую тему для развития диалога. Например, говоря о важности чтения для личного роста, можно легко перейти к темам самосовершенствования через обучение, разнообразие жанров в литературе или влияние чтения на креативность. Такая структура мышления позволяет импровизировать без потери основной нити рассуждения, делая речь богатой и гибкой.

Лучше всего сначала учиться делать риторический смысловой анализ, составляя смысловые схемы готовых текстов, небольших по объему, а потом переходить к самостоятельным действиям. Рассмотрите, как выглядит схема стихотворения М.И. Цветаевой (рисунок 4).

Август – астры,
 Август – звезды,
 Август – грозди
 Винограда и рябины
 Ржавой – август!
 Полновесным, благосклонным
 Яблоком своим имперским,
 Как дитя, играешь, август.

Как ладонью, гладишь сердце
 Именем своим имперским:
 Август! – Сердце!
 Месяц поздних поцелуев,
 Поздних роз и молний поздних!
 Ливней звездных –
 Август! – Месяц
 Ливней звездных!



Рис. 4. Схема стихотворения по методу дерева

Хрия. Хрия представляет собой способность оратора быстро находить яркие, убедительные формулировки, не прибегая к заранее подготовленному тексту. Эффективность хрии зависит от глубокого знания предмета, широты эрудиции и гибкости мышления. Примером мастерства хрии может служить известное выступление Стива Джобса в 2007 году, когда он впервые представил iPhone. Джобс использовал простые, но мощные образы и аргументы, убедительно демонстрируя преимущества продукта, несмотря на то, что технология была абсолютно новой для аудитории. Речь была импровизированной, но казалась вдохновленной и детально продуманной. Так, хрия не только украшает речь, но и делает ее убедительной и запоминающейся, позволяя говорящему находить наиболее веские аргументы «на ходу», подстраиваясь под реакцию аудитории.

Хрия – слово или рассуждение, которое изъясняет или доказывает какой-либо тезис. В хрии мы имеем одну мысль (предложение, тезис), которую нужно доказать как справедливую, либо опровергнуть как ложную.

Строгая хрия требует, чтобы формулировка основного тезиса предшествовала возможным выводам и частным следствиям из этого тезиса: тезис – доказательство. *Её структура состоит из 8 частей:*

1. Приступ – начало речи с целью привлечения внимания (похвала или описание).
2. Парафразис – разъяснение темы, экспликация.
3. Причина – аргументы, доказывающие, почему истинно то, что утверждается, доказательство тезиса (этот тезис верен, потому что...).
4. Противное – если нет, то...
5. Подобие – сравнение этого явления со смежными областями.
6. Пример.
7. Свидетельство (ссылка на авторитет, цитата)
8. Заключение или вывод (отношение к теме).

Пример хрии:

«Тяжело в учении – легко в бою», – сказал Александр Васильевич Суворов, великий русский полководец, один из основоположников русского военного искусства, и я объясню вам, почему согласен с ним. *(приступ)*

Эта поговорка, ставшая народной мудростью, подчеркивает важность трудолюбия и подготовительной работы для успешного достижения целей. *(парафразис)*

Учение и обучение требуют усердия, терпения и упорства. Только те, кто готов учиться и развиваться, смогут достичь высоких результатов в любой области. Обучение – это инвестиция в будущее, которое требует приложения значительных усилий и времени. *(причина)*

Если не развиваться, не учиться и не стремиться к самосовершенствованию, то стагнация и деградация неизбежны. Без обучения и постоян-

ного самосовершенствования человек не сможет выйти за пределы своих текущих возможностей. *(противное)*

Подобно подготовке к бою, где каждая минута тренировки и каждый изученный навык играют решающую роль в успехе на поле боя, в учении также важна каждая деталь и каждый усвоенный факт. *(подобие)*

В истории множество примеров воинов, которые благодаря своей преданности учению и тренировкам смогли одержать победы в сражениях, несмотря на трудности и опасных противников. *(пример)*

Нельсон Мандела, южноафриканский государственный и политический деятель, сказал: «Образование – это лучшее оружие, которое вы можете использовать для изменения мира». Эти слова подтверждают, что учение, терпение и труд способны привести к великим результатам. *(свидетельство)*

Таким образом, «Тяжело в учении – легко в бою», – это не просто фраза, а вызов к стремлению к знаниям, к обучению и к развитию. Тяга к знаниям и труд в учебе могут открыть перед нами двери к успеху и достижению целей. *(заключение)*

Переход по последнему слову. Этот метод позволяет оратору плавно менять тему речи, опираясь на последнее упомянутое слово. Например, рассказывая о путешествии в Санкт-Петербург, оратор может завершить мысль словом "кафе", чтобы легко перейти к интригующей истории о культуре кофейных заведений. Этот приём напоминает игру в ассоциации, где каждое слово провоцирует цепочку мыслей, ведущих к новой теме. Словно акробат, перепрыгивающий с одной качающейся платформы на другую, оратор использует слова, чтобы поддерживать динамизм и заинтересованность аудитории. Владение этой техникой требует не только богатого словарного запаса, но и быстроты мышления, позволяющей находить неожиданные связи между, казалось бы, непохожими понятиями. Это превращает выступление в увлекательное путешествие по миру идей.

Пример метода перехода по последнему слову:

«Публичные выступления помогают улучшить *коммуникативные навыки*. *Коммуникативные навыки* могут повысить *уверенность в себе*. *Уверенность в себе* может открыть вам новые возможности для *карьерного роста*. *Карьерный рост* повлечет за собой повышение *доходов*. Хороший *доход* позволит вам много путешествовать, узнавать мир и расширять свои *горизонты*. *Горизонт...*» и т.д.

Sermon. Sermon, все чаще применяемый в современной ораторской практике, представляет собой уникальную технологию, направленную на создание идеального выступления и убеждения слушателей. Эта методика объединяет в себе элементы рассказа, убедительности и эмоционального воздействия. Например, успешный оратор может начать с персональной

истории, которая резонирует с аудиторией, затем логически перейти к аргументации, подкрепляя ее фактами и примерами, и, наконец, завершить выступление мощным эмоциональным обращением. Такой подход позволяет не только донести информацию, но и вызвать у слушателей глубокие переживания, способствующие принятию идеи оратора. Секрет успеха Sermon в его гибкости и адаптируемости к различным аудиториям и контекстам выступления, что делает его неотъемлемым инструментом современной риторики.

Sermon (англ. «проповедь») – это техника, заимствованная у проповедников, мастеров использования метафор, историй и смыслов для установления контакта с людьми.

Структура Sermon:

1. *Короткая самопрезентация.* Представьте (расскажите, кто вы и в какой области являетесь специалистом), обозначьте тему выступления

2. *Анонс темы выступления.* Поделитесь с аудиторией, о чем будете говорить. Это ваш «крючок», предназначенный для захвата внимания слушателей. Ваша цель в начале – эффективно представить идею предстоящего выступления и объяснить, почему важно выслушать вас до конца. Вы можете использовать такие выражения как: «В ближайшие 15 минут вы узнаете...», «К концу моего выступления вы поймете, почему...» и др.

3. *«Продажа» пользы.* У аудитории неизбежно возникает вопрос: «Ну и что?» («Какая мне от этого выгода?»). Изначально аудитории может быть непонятно, каким образом ваша тематика соотносится с их повседневностью. Соответственно, им не очевидна ценность уделять вам внимание. Вам нужно создать связь между вашей темой и вниманием (жизненным опытом) вашей аудитории. Наиболее эффективно это можно сделать через вопросы, предполагающие конкретный ответ: «Кому из вас знакома ситуация, когда...», «У кого из вас было так, что...».

Подобные вопросы вызывают у аудитории внутренний отклик, и люди думают: «Именно так, это случилось со мной!».

Однако ваша цель – не только получить мысленное согласие, но и добиться физического подтверждения: «Поднимите руки те, кто...».

4. *Контент.* Представьте важную информацию, которую вы подготовили, предварительно структурировав её отдельные части. Включайте статистику, данные, иллюстрации, рассказы, научные выводы. Для одного выступления Sermon (одной темы) рекомендуется использовать максимум 2-3 ключевых идеи.

Важно помнить, что информационная составляющая выступления Sermon не должна составлять свыше 60% от всего отведенного времени. Оставшиеся 40% распределите между вступлением и заключением.

Для соблюдения временных рамок необходимо проводить репетиции. Даже при ограниченном времени попытайтесь хотя бы единожды просмотреть материал и произнести его вслух.

5. *Итоги.* В этой части мы подводим черту под нашим выступлением и еще раз акцентируем внимание аудитории на ключевых моментах: «Сегодня мы говорили ...», «Для меня будет ценно, если вы запомните: 1..., 2..., 3...», «Мы обсудили...».

6. *Вопрос «Ну и что?».* Необходимо осознать, повлияет ли ваше выступление на поведение, мировосприятие и реакции слушателей.

7. *Рефлексия.* Для этого следует задать аудитории дополнительные вопросы: «Кто из присутствующих пересмотрел свое понимание о...?», «Кто принял решение, что...?», «Какие представленные инструменты вы планируете применить?» и др.

Чтобы информация не просто прошла мимо сознания людей, важно вовлечь их в контекст, предоставить практические методы и уточнить, что именно из предложенного они забирают с собой. Пусть участники поделятся физически (если такая возможность существует), или оставят сообщение в чате. Возможно, кто-то не согласится с вашей позицией, и это тоже результат. Ваша цель – определить, в каких взаимоотношениях вы заканчиваете процесс коммуникации.

8. *«Кикер».* Это концепция, с которой вы отпускаете публику. Короткая, содержательная, вдохновляющая фраза, обобщающая всё изложенное в Sermon и стимулирующая человека пойти и совершить действие. «Кикер» должен мотивировать аудиторию к размышлению или конкретному действию. По существу, это основная цель, для которой вы собрали людей и инициировали коммуникацию.

Сторителлинг. Сторителлинг является важнейшим элементом речевой импровизации, позволяющим оратору соединить информацию и эмоции в увлекательный рассказ. В основе этого искусства лежит способность повествовать так, чтобы слушатели не просто поглощали факты, но и переживали события вместе с героями историй. Примером может служить работа профессиональных писателей или ораторов, которые, казалось бы, невзначай вплетают истории в свои выступления, делая их не только поучительными, но и захватывающими. Однажды один известный оратор описал свой путь к успеху не через сухие факты, а через историю о долгой прогулке под дождём, которая символизировала его непрекращающиеся старания и препятствия на пути. Секрет успеха кроется в умении мыслить образами и строить сюжет таким образом, чтобы каждый поворот был неожиданным и в то же время логичным исходом развития событий.

Контрольные вопросы

1. Что такое импровизация и речевая импровизация?
2. В чем заключается «метод дерева»? Приведите примеры.
3. Что такое метафора и дерево метафор? Приведите примеры.
4. В чем заключается ломоносовский метод? Приведите примеры.
5. Что такое хрия? Какова ее структура?
6. Раскройте метод перехода по последнему слову.
7. В чем заключается технология Sermon? Раскройте ее структуру.

Практические задания

Задание 1. *Используя метод «дерево метафор», напишите текст на тему: «Жизненный путь как река». В тексте должны содержаться разветвления и отсылки к разным аспектам жизни, связанным с этой метафорой.*

Цель: научиться использовать «дерево метафор» для описания сложных понятий и явлений.

Задание 2. *Напишите хрию по одному из предложенных высказываний. Цель: научиться выстраивать рассуждение в соответствии со структурой хрии:*

- 1) положение (мысль) (либо: тезис + приступ + парафразис);
- 2) причина правильности положения (главный аргумент);
- 3) доводы
 - а) от противного («Если бы было иначе, то... И поскольку это не так, то моё положение верно»);
 - б) сравнение («А разве не подобным образом то-то и то-то?»);
 - в) пример (или несколько);
 - г) свидетельство (ссылка на авторитет, цитата).
- 4) заключение (еще раз, но увереннее, повторяете Положение).

Высказывания для хрии:

- «И в солнце, и в луне есть темные места» (М.М. Херасков).
«Корень учения горек, но плоды его сладки» (Исократ).
«Не стоит бояться смерти» (Сократ).
«Береги и копи время» (Луций Анней Сенека Младший).
«Поэтами рождаются, ораторами становятся» (Цицерон).
«Мой стакан не велик, но я пью из своего стакана» (А. Мюссе).
«Быть бедным – большое несчастье. Не меньшее несчастье – родиться богатым» (А. Моруа).
«Мы рождены для общества» (Н.М. Карамзин).
«Не бойся едких осуждений, но упоительных похвал» (Е.А. Боратынский).

«Чем эпоха интересней для историка, тем она для современника печальней» (Н. Глазков).

«Для того, чтобы творить справедливость, нужно знать очень немного, а для того же, чтобы на полном основании творить несправедливость, нужно основательно изучить право» (Г.К. Лихтенберг).

Задание 3. *Подготовьте мотивационный спич по модели SERMON: «Вдохновляющий опыт, который повлиял на мою жизнь».*

Цель: научиться выдерживать структуру выступления, продумывать выступление, обладающее побуждающим, вдохновляющим, заряжающим эффектом.

При написании текста учитывайте:

- Что и кому вы рассказываете? Кто ваша аудитория?
- О чём эта история? Важно держать в голове цель повествования и вести к ней.
- Какой урок вы извлекли из ситуации и к каким выводам хотите привести зрителя?

Длительность: 2-4 минуты

Задание 4. *Выполните задание в парах или в группе. Подготовьте по несколько стикеров на человека. На каждом из них напишите по одному существительному из разных областей. Сверните стикеры, перемешайте и вытяните по одному из них. С выбранным словом составьте три ряда ассоциаций, заноса их в таблицу. Затем напишите связный текст из полученного набора слов. Используйте все слова в любом порядке, изменяя их в соответствии с замыслом по родам, числам, падежам. Допускается образовывать однокоренные слова других частей речи. Зачитайте полученный текст перед группой.*

Слово	Ассоциации первого ряда	Ассоциации второго ряда	Ассоциации третьего ряда

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Риторика как наука об умении говорить красиво, грамотно, логично, доходчиво и 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.

Сотрудники правоохранительных органов регулярно взаимодействуют с гражданами, коллегами и представителями других организаций. Умение эффективно общаться в различных ситуациях, аргументированно защищать свою позицию, профессионально выступать перед аудиторией – всё это становится неотъемлемой частью их работы и способствует развитию лидерских качеств, повышению уровня уверенности в себе и позволяет сотрудникам органов внутренних дел более эффективно работать с населением, представлять интересы своей службы перед общественностью, коллегами и руководством.

В учебном пособии представлены темы, которые помогут развить навыки ораторской речи, публичного выступления, понимания манипулятивных аспектов речевого воздействия, основ полемического мастерства, роли артикуляционной культуры в успешном общении, а также искусства речевой импровизации.

Авторы надеются, что данное учебное пособие по риторике для образовательных учреждений МВД позволит сотрудникам повысить профессиональный уровень и развить необходимые навыки для успешного выполнения служебных обязанностей.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. 18 программ тренингов : руководство для профессионалов / [Чикер В.А. и др.] ; под ред. В. А. Чикер. – Санкт-Петербург : Речь, 2007. – 368 с.
2. Александров, Д.Н. Риторика или русское красноречие : учебное пособие / Д.Н. Александров. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.
3. Анушкин, В.И. Риторика. Вводный курс : учебное пособие / В.И. Анушкин. – 5-е изд., стер. – М. : Флинта, 2016.
4. Барышникова, Е.Н. Речевая культура молодого специалиста : учеб. пособие для вузов / Е.Н. Барышникова, Е.В. Клепач, Н.А. Красс. – 3-е изд. – М. : Флинта : Наука, 2007.
5. Брадецкая, И.Г. Риторика : практикум / И.Г. Брадецкая, Н.Ю. Соловьёва. – М. : РГУП, 2017.
6. Брусенская, Л.А. Юридическая риторика : учебник / Л.А. Брусенская, Э.Г. Куликова, И.В. Беляева. – Москва : Норма : ИНФРА-М, 2022. – 288 с.
7. Быкова, Г.В. Обучение звучащей русской речи : учебно-методическое пособие для студентов, изучающих русский язык как иностранный / Г. В. Быкова. – Благовещенск : Изд-во БГПУ, 2009. – 65 с.
8. 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.
9. Введенская, Л.А. Культура и искусство речи. Современная риторика / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – Ростов н/Д, 2008.
10. Введенская, Л.А., Павлова, Л.Г. Риторика для юристов / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – М., 2010.
11. Введенская, Л.А. Русский язык и культура речи : учебное пособие / Л.А. Введенская. – 22-е изд. – Ростов н/Д : Феникс, 2008. – С. 90-139.
12. Волков, А.А. Курс русской риторики : учебное пособие / А.А. Волков. – М. : Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2015.
13. Воронов, Ю.С. Ораторское искусство Франклина Делано Рузвельта / Ю.С. Воронов, Н.В. Любезнова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов : Вузовское образование, 2016. – 317 с.
14. Голуб, И.Б. Риторика : учебник / И.Б. Голуб. – М. : Омега-Л, 2009. – 405 с.
15. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 8-е изд., пересм. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020.

16. Зайцева, Н.В. Сборник заданий и упражнений по риторике : учебно-практическое пособие / Н.В. Зайцева. – Руза : МОФ МосУ МВД России, 2013.
17. Зарецкая, Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации / Е.Н. Зарецкая. – М., 2008.
18. Ивакина, Н.Н. Основы судебного красноречия (Риторика для юристов) : учебное пособие / Н.Н. Ивакина. – 3-е изд., пересмотр. – М. : Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2019.
19. Ивакина, Н.Н. Профессиональная речь юриста : учебное пособие / Н.Н. Ивакина. – М. : Норма : НИЦ ИНФРА-М, 2013.
20. Каверин, Б.И. Ораторское искусство : учебное пособие для вузов / Б.И. Каверин, И.В. Демидов. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 255 с.
21. Касимов, Р.Я. Подготовка проблемной лекции в вузе : методические рекомендации / Р.Я. Касимов. – М., 1981. – 21с.
22. 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.
23. Костромина, Е.А. Риторика / Е.А. Костромина. – «Директ-Медиа», 2015. – 180 с.
24. Кошанский, Н.Ф. Общая риторика / Н.Ф. Кошанский. – 9-е изд.– СПб., 1844.
25. Красоткина, И.Н. Подготовка студентов экономических специальностей к деловому общению средствами гуманитарных дисциплин / И.Н. Красоткина. – Брянск, 2009. – 175с.
26. Крылова, М.Н. Риторика : учебное пособие / М.Н. Крылова. – Москва : Директ-Медиа, 2014. – 242 с.
27. Кузнецов, И.Н. Риторика : учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 6-е изд. – М. : Дашков и К, 2013. – 560 с.
28. Кузнецов, И.Н. Риторика или Ораторское искусство : учебное пособие для студентов вузов / И.Н. Кузнецов. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 431 с.
29. Машекуашева, М.Х. Методика делового общения в структуре профессионального образования : учебное пособие / М.Х. Машекуашева. – Краснодар : КРУ МВД России, 2013.
30. Мельникова, С.В. Деловая риторика : речевая культура делового общения / С.В. Мельникова. – Ульяновск, 1999. – 106 с.
31. Михальская, А.К. Профессиональная речь: культурная, публичная, деловая : учебник / А.К. Михальская. – М. : ИНФРА-М, 2019.
32. Михальская, А.К. Лекторское мастерство : учебное пособие / А.К. Михальская. – М. : ИНФРА-М, 2018.
33. Михальская, А.К. Сравнительно-историческая риторика : учебник / А.К. Михальская. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2019.

34. Михальская, А.К. Риторика : учебник / А.К. Михальская. – М. : ИНФРА-М, 2022. – 480 с.
35. Михальская, А.К. Профессиональная речь: культурная, публичная, деловая : учебник / А.К. Михальская. – М. : ИНФРА-М, 2019.
36. Непряхин, Н. Как выступать публично: 50 вопросов и ответов / Н. Непряхин. – М. : А. Паблишер, 2012.
37. Непряхин, Н.Ю. Убеждай и побеждай : учебное пособие / Н.Ю. Непряхин, Р.И. Гандапас. – 3-е изд. – М. : Альпина Паблишер, 2016.
38. Никольская, С.Т. Техника речи : методические рекомендации и упражнения для лекторов. – М. : «Знание», 1978. – 80 с.
39. Павлова, Л.Г. Деловая риторика : учебное пособие / Павлова Л.Г., Введенская Л.А. – М. : КноРус, 2017. – 416 с.
40. Попова, Т.Г. Риторика : учебное пособие / Т. Г. Попова. – М. : ФЛИНТА, 2015. – 264 с.
41. Приходько, О.В. Деловые коммуникации : учеб. пособие / О.В. Приходько, И.Л. Самойлов, О.Ю. Шубкина. – Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2020. – 368 с.
42. Пуринова, Г.К. Риторика : учебное пособие / Г.К. Пуринова. – Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. – 166 с.
43. Риторика: структурно-логические схемы : учебное наглядное пособие / авт.-сост.: И.М. Вакула, Т.В. Ульянова. – Ростов н/Д : ФГКОУ ВО РЮИ МВД России, 2017. – 44 с.
44. Риторика : учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 6-е изд. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018.
45. Риторика : учебно-практическое пособие / сост. Т.С. Каримова. – Иркутск : ВСИ МВД России, 2014.
46. Роготнева, Е.Н. Речевая коммуникация : учебное пособие / Е.Н. Роготнева. – Томск : Изд-во Томского политехнического университета, 2009. – 60 с.
47. Рождественский, Ю.В. Теория риторики / Ю.В. Рождественский. – М. : Добросвет, 1997. – 597 с.
48. Русский язык и культура речи (базовые компетенции) / под ред. проф. А.П. Сковородникова. – Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2013.
49. Русский язык и культура речи : учебник / Под. ред. проф. В.И. Максимова. – М. : Гардарики, 2001. – 413 с.
50. Сборник текстов по риторическому анализу : хрестоматия / авт.-сост. В. В. Посиделова. – Ростов н/Д : ФГКОУ ВО РЮИ МВД России, 2018. – 192 с.
51. Стернин, И.А. Практическая риторика в объяснениях и упражнениях для тех, кто хочет научиться говорить / И.А. Стернин. – Воронеж, 2011. – 169 с.
52. Стернин, И.А. Практическая риторика : учеб. пособие для вузов / И. А. Стернин. – 5-е изд., стер. – М. : Академия, 2008.

53. Филонов, Л.Б. Психологические способы изучения личности обвиняемого / Л.Б. Филонов. – М., 1983. – С. 11.

54. Шестакова Е. Говори красиво и уверенно : постановка голоса и речи / Е. Шестакова. – М. : Питер, 2015. – 190 с.

55. Яновская, И.В. Профессионально ориентированная риторика, дискуссия и общение : учебное пособие / И.В. Яновская. – Волгоград : Волгоградский государственный аграрный университет, 2018.

План-график выпуска учебных
и научных изданий № 28

Ольга Владимировна Приходько,
Сергей Викторович Венидиктов,
Алла Михайловна Шубодерова

РИТОРИКА

Учебное пособие

2-е издание, переработанное и дополненное

Подготовлено к изданию Е.Н. Варыгиной, А.О. Скудрой,
В.Е. Рыбиным.

Подписано в печать 25.06.2025

Формат Р 60x84. Бумага типографская. Гарнитура Times New Roman.

Печать офсетная 9 уч.-изд. л. (10,2 усл. печ. л.).

Тираж 100 экз. Заказ _____

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.