

И.А.Стернин

Деловое общение

Учебное пособие
для старшеклассников и студентов

Родная речь
Воронеж
2009

И.А.Стернин

Деловое общение

Учебное пособие
для старшеклассников и студентов



**Воронеж
2009**

УДК 395.6
ББК 87.774
С 79

Данное пособие предназначено для практического обучения деловому общению широкого круга лиц. Оно может быть использовано старшеклассниками общеобразовательных школ, изучающими предмет «Культура общения» в соответствии с подготовленной кафедрой теории и практики коммуникации ВОИПКиПРО программой (Культура общения. 1-11 классы. Воронеж, 2002) и планированием учебного материала (Культура общения. Примерное планирование. 1-11 классы. Сост. И.А.Стернин. Изд. II, перераб. Воронеж, 2000), студентами средних специальных учебных заведений, изучающими предмет «Русский язык как средство общения», а также студентами вузов как пособие по предмету «Русский язык и культура речи» и «Деловое общение», магистрантами направления «Теория и практика речевого воздействия». Может быть использовано на курсах коммуникативной подготовки менеджеров и предпринимателей.

Издание III, исправленное и переработанное.

ISBN

© И.А.Стернин, 2009

От автора

Навыки делового общения сейчас широко востребованы.

Умение демонстрировать высокую культуру общения в целом и культуру делового общения в частности – важнейшее требование нашего времени. В настоящее время, и еще в большей степени – в ближайшие годы человек будет успешным в своей деятельности только при условии овладения навыками эффективного общения.

Сегодня необходимо иметь высокую деловую культуру, уметь эффективно организовывать общение, уметь спорить, правильно строить общение в кризисных ситуациях, отстаивать свою точку зрения, уметь показать в деловом разговоре свои сильные стороны. Надо уметь правильно писать деловые документы, грамотно вести разговор по телефону, уметь разговаривать с возможным работодателем, начальником и подчиненными.

Современный человек должен знать основные законы общения, национальные особенности и традиции общения своего и чужого народов, правила и принципы бесконфликтного общения, уметь соблюдать эти законы, правила и принципы.

Всем этим проблемам и посвящено наше пособие. Оно может использоваться как на занятиях, в сочетании с объяснениями преподавателя, так и для самостоятельного изучения материала учащимися, студентами, курсантами, магистрантами.

Пособие рассчитано на 34 часа занятий – по 1 часу в течение учебного года или по 2 часа в течение одного полугодия.

Приведем примерное планирование занятий.

Занятие 1. Законы, правила и приемы общения.

Занятия 2 - 8. Законы общения.

Занятие 9. Принципы и правила бесконфликтного общения.

Занятие 10. Понятие речевого воздействия.

Занятие 11. Эффективное речевое воздействие.

Занятие 12. Коммуникативная позиция говорящего.

Занятия 13-14. Невербальное общение.

Занятие 15. Вербальное общение.

Занятие 16. Общение в кризисных ситуациях.

Занятие 17. Понятие спора.

Занятие 18. Поведение в споре.

Занятие 19. Ведение спора. Вопросы и ответы. Аргументация.

Занятие 20. Национальные особенности общения.

Занятия 21-22. Особенности русского общения.

Занятие 23. Понятие, виды и приемы делового общения.

Занятие 24. Деловой стиль

Занятие 25. Деловое слушание

Занятие 26. Общение на экзамене

Занятие 27. Общение с официальными лицами

Занятие 28. Поведение при приеме на работу

Занятия 29-30. Деловое общение по телефону

Занятия 31-32. Деловое письмо

Занятия 33-34. Деловое общение (практикум)

В подготовке первого и второго изданий пособия, которое выходило под названием «Культура делового общения», принимали участие Л.Д.Мудрова и М.Е.Новичихина.

Занятие 1. Законы, правила и приемы общения

Речевая гимнастика

1. Прочитайте и запомните: *обеспЕчение, оптОвый, мелкооптОвый.*
2. Ясно и четко произнесите скороговорку, чтобы был слышен каждый звук:

Рододендроны из дендрария подарены ребятам родителями.

3. Объясните значение слова *оптовый*.
Что такое *дендрарий, рододендрон*?

Общение – это процесс обмена информацией между людьми при помощи языка. Разграничивают деловое, развлекательное и светское общение.

Развлекательное общение – это общение за игрой, во время праздничного застолья, рассказывание анекдотов и занимательных историй и т.д. Цель развлекательного общения – получить удовольствие от встречи и разговора друг с другом.

Светское общение – это разговор на «общие темы» для взаимного проведения времени. В современной лингвистике это общение также называют *фатическим* – (букв. *контактоустанавливающим*). Этот вид общения используется, когда людям надо просто поддержать контакт друг с другом, пообщаться «со своими», подтвердить дружеские отношения, провести время в беседе. Типичный пример фатического (светского) общения – разговоры в салоне А.П.Шерер в начале «Войны и мира» Л.Н.Толстого.

И развлекательному, и светскому общению противостоит общение *деловое*. В самом широком смысле слова *это вид общения, направленный на достижение деловой цели*. Под деловой целью понимается стремление человека при помощи речи что-либо получить или узнать - «для дела». Ср.: Одолжи мне десять рублей! Который час? Выходите за меня замуж! Приходи ко мне сегодня вечером! Вы не дадите мне Antwort? Как пройти к вокзалу? – все это образцы элементов делового общения.

Законы, правила и приемы общения

Общение людей осуществляется по определенным законам. Законы общения (*коммуникативные законы*) – это особые законы.

Во-первых, большинство из законов общения – нежесткие, вероятностные.

Во-вторых, коммуникативные законы не передаются человеку при рождении, не достаются ему «по наследству» – они усваиваются человеком в ходе общения, из опыта, из коммуникативной практики.

В-третьих, законы общения могут со временем видоизменяться.

В-четвертых, законы общения частично различаются у разных народов, т.е. имеют определенную национальную окраску, хотя во многом они носят общечеловеческий характер.

Необходимо разграничивать *общие законы общения и правила общения*.

Общие законы общения (коммуникативные законы) описывают процессы, которые происходят в ходе общения. Коммуникативные законы отвечают на вопрос «что происходит в процессе общения?». Коммуникативные законы реализуются в общении независимо от того, кто говорит, о чем, с какой целью, в какой ситуации и т. д.

Правила общения – это сложившиеся в обществе рекомендации по общению. Многие из них отражены в национальных пословицах, поговорках, афоризмах (*Знай боле, да говори мене; Слово серебро, молчание золото; Шумом праву не быть, Умей пошутить, умей и перестать* и др.).

Правила общения отражают сложившиеся в обществе представления о том, как *надо* вести общение в той или иной коммуникативной ситуации. Правила общения вырабатываются обществом и поддерживаются социально-культурными традициями этого общества.

Правила общения усваиваются людьми путем наблюдения и подражания окружающим, а также путем целенаправленного обучения.

Различают *нормативные правила общения и правила речевого воздействия*.

Под *речевым воздействием* понимается воздействие человека на других людей с помощью речи и сопровождающих речь невербальных (жесты, мимика и др.) средств.

Нормативные правила общения отвечают на вопрос "как надо?", "как принято?" и описывают принятые в обществе нормы и правила вежливого, культурного общения, то есть правила речевого этикета.

Правила речевого воздействия описывают способы воздействия на собеседника и отвечают на вопрос «как лучше? как эффективней?» (как лучше убеждать? как эффективней просить? и т.д.). Они характеризуют способы эффективного воздействия на собеседника в различных коммуникативных ситуациях.

Выделяют также *приемы общения*. Приемы общения – это конкретные фразы, выражения или действия говорящего, с помощью которых он выполняет те или иные правила. Это то, что человек делает, чтобы выполнить правило.

Существует много правил и еще больше приемов эффективного общения. Они еще не все изучены и систематизированы, но очень важно уметь находить приемы, которыми можно реализовать в практике общения известные вам коммуникативные правила – в этом заключается коммуникативная грамотность человека, именно в этом и заключается искусство речевого воздействия.

Например, существует такое важное *правило речевого воздействия*:

УКРУПНЯЙТЕ СОБЕСЕДНИКА

Это означает, что эффективность вашего речевого воздействия на собеседника повысится, если вы будете показывать собеседнику его значительность, важность для окружающих и т.д.

Как это можно сделать на практике? Что нужно сделать, сказать, чтобы «укрупнить» своего собеседника? Для того, чтобы реализовать на практике это правило, можно использовать, например, такие *приемы речевого воздействия*:

- чаще советоваться с собеседником, просить у него совета по тем или иным вопросам,
- отмечать его достоинства, говорить ему о них,
- задавать больше уточняющих вопросов и внимательно выслушивать ответы,
- одобрять самые незначительные успехи собеседника,
- намекать на его компетентность («вы конечно лучше меня знаете, что...»),
- давать вашему собеседнику превзойти вас,
- говорить собеседнику комплименты,
- одобрительно цитировать собеседнику его прошлые высказывания и т. д.

Все это - приемы речевого воздействия, которыми реализуется на практике приведенное выше правило. Список приемов может быть продолжен.

Эффективное общение предполагает знание и использование разных правил и приемов речевого воздействия.

Задание 1. Ответьте на вопросы.

- Какое общение называют фатическим, развлекательным?
- Какие цели преследует деловое общение? Объясните разницу между этими целями, приведите примеры.
- Как вы считаете, общение какого типа у нас чаще встречается - деловое или развлекательное? Зависит ли объем того и другого от пола, возраста, профессии людей, их социального положения? Приведите примеры.

Как вы понимаете выражение «законы общения носят нежесткий характер»?

Откуда мы узнаем о существовании законов общения?

Что лучше - усвоить законы общения бессознательно или изучить их и применять сознательно? Обоснуйте свою точку зрения.

Чем отличаются общие *законы* общения и *правила* общения?

Как человек усваивает правила общения?

Объясните разницу между нормативными правилами общения и правилами речевого воздействия.

Что такое *прием речевого воздействия*? Приведите примеры.

Какие из приведенных ниже приемов относятся к *нормативным правилам общения*, а какие – к *правилам речевого воздействия*? Обоснуйте свое мнение:

- а) здороваться со знакомыми людьми;
- б) улыбаться собеседнику;
- в) чаще называть собеседника по имени;
- г) не перебивать собеседника;
- д) благодарить за помощь;
- е) говорить о том, что интересует вашего собеседника;
- ж) поддерживать идеи собеседника;
- з) чаще извиняться;
- и) не повышать голос на собеседника, говорить ровно и спокойно.

Задание 2. Прочитайте русские поговорки. Какие из них отражают нормативные правила общения, а какие – правила речевого воздействия? «Переведите» каждую поговорку в правило, сформулировав это правило своими словами как рекомендацию по общению:

Не все сказывай, что поминается.

Петь хорошо вместе, а говорить порознь.

Поменьше говори, побольше услышишь.

Сперва подумай, а там и скажи.

Умей вовремя сказать, вовремя смолчать.

Не всякому слуху верь, не всякую правду сказывай.

Иное слово пропускай мимо ушей.

Не слушал начала, жди конца.

Когда один говорит, так двое глядят и слушают (то есть два глаза и два уха).

Задание 3. Немецкий писатель А. фон Книгге (1752-1796) в своем труде «Об обращении с людьми» дает систему принципов поведения человека в разных жизненных ситуациях.

Прочитайте его рекомендации. Согласны ли вы с ними? Почему? Какие из них можно считать правилами, а какие приемами речевого воздействия? Сформулируйте эти правила и приемы современным языком.

В разговорах твоих остерегайся наскучить вялостью, или излишней подробностью. Дар – в кратких, но плодovitых словах выражать весьма много.

Допускай говорить и других людей, удели им место в общем разговоре.

Поскольку всякий человек имеет по крайней мере одну похвальную сторону, то похвала, если она не простирается до лести и исходит из уст человека благородно мыслящего, может служить побуждением к вящему его усовершенствованию.

Сколько можно постоянно показывать веселое лицо! Нет ничего привлекательнее и любезнее, как веселый нрав, происходящий из источника беспорочного.

Если желаешь блеснуть своею остротой, то принимай в расчет общество, в котором ты находишься.

Задание 4. Прочитайте текст.

Подмастерье. Ваша милость, пожалуйста сколько-нибудь подмастерьям, чтоб они выпили за ваше здоровье.

Г-н Журден. Как ты меня назвал?

Подмастерье. Ваша милость.

Г-н Журден. «Ваша милость!» Вот что значит одеться по-господски! А будете ходить в мещанском платье – никто вам не скажет: «ваша милость». (Дает деньги) На, вот тебе за «вашу милость».

Подмастерье. Премного довольны, ваше сиятельство.

Г-н Журден. «Сиятельство?» Ого! «Сиятельство!» Погоди, дружок. «Сиятельство!» чего-нибудь да стоит, это не простое слово – «сиятельство!» На, вот тебе от его сиятельства!

Подмастерье. Ваше сиятельство, мы все как один выпьем за здоровье вашей светлости.

Г-н Журден. «Вашей светлости?» О-го –го! Погоди, не уходи. Это мне-то – «ваша светлость!» (В сторону). Если дело дойдет до «высочества», честное слово, ему достанется весь кошелек. (Подмастерью). На, вот тебе за «вашу светлость».

Подмастерье. Покорнейше благодарим, ваше сиятельство, за ваши милости.

Г-н Журден (в сторону). Вовремя остановился, а то бы я все ему отдал.

(Ж.-Б. Мольер. «Мещанин во дворянстве»)

Использование какого правила речевого воздействия помогло подмастерью достичь желаемого результата?

Подведем итоги

Какие виды общения существуют? Дайте определение каждого вида общения.

Назовите виды правил общения; объясните, в чем принципиальная разница между ними.

Назовите правила речевого воздействия, которые вы запомнили.

Домашнее задание

Подготовить минутное выступление по русской поговорке, которая отражает какое-либо правило общения. Поговорка должна подтверждаться или опровергаться случаем из жизни.

Занятие 2. Законы общения

Речевая гимнастика

1. Прочитайте и запомните: *констатировал, инцидент, прецедент.*

2. Придумайте предложения со словами: *обеспечение, оптовый, мелкооптовый, констатировал, инцидент, прецедент.*

3. Объясните своими словами значения фразеологизмов:

- *Сорвалось с языка.*
- *Язык не повернется.*
- *Найти общий язык.*
- *Вертится на языке.*

Придумайте предложения с этими фразеологизмами.
Какие еще фразеологизмы со словом *язык* вы знаете?

Законы общения

Закон зеркального развития общения

Этот закон легко наблюдаем в общении. Сущность его может быть сформулирована следующим образом: *собеседник в процессе коммуникации имитирует (повторяет) стиль общения своего собеседника.* Это делается человеком автоматически, практически без контроля сознания.

К примеру, если в общем разговоре кто-то вдруг начинает говорить что-либо шепотом, то все общающиеся непроизвольно обращают на это внимание и снижают громкость своего голоса – отзеркаливают. Если кто-то начинает кричать, его собеседник, да и все окружающие испытывают огромное искушение тоже повысить голос. Если на нас накричал начальник, а мы не можем ему ответить тем же, мы испытываем очень большой дискомфорт оттого, что сдерживаем себя и не можем отзеркалить, ответить ему тем же.

Закон отзеркаливания вступает в действие тогда, когда кто-нибудь допускает отклонение от нормы общения. «Запуск» механизма отзеркаливания происходит именно при отклонении от нормы: все говорили нормально, и кто-то вдруг начал кричать – мы тотчас же испытываем желание ответить тем же.

Отзеркаливанию можно сопротивляться, и, таким образом, можно предотвратить или ослабить возникший конфликт или скандал: на вас кричат, а вы демонстративно снижаете громкость, говорите несколько медленнее, чем обычно, говорите тише, увеличиваете паузы между словами. И тут уже наступает черед собеседнику отзеркалить ваш спокойный тон, он начинает успокаиваться.

Наиболее часто отзеркаливаются громкость речи, эмоциональность, темп речи, жесты, частота шагов, частота дыхания собеседника. Дети в поведении и манере речи отзеркаливают своих родителей, любимых учителей, спортивных и музыкальных кумиров. Замечено, что наиболее быстро и эффективно

отзеркаливаются негативные вербальные и невербальные сигналы. Ссора часто «построена» на отзеркаливании: – А почему ты...? - А почему ты...?

Отзеркаливание – это реализация принципа «подобное рождает подобное». Доброжелательная манера общения делает собеседника доброжелательным, агрессивная манера вызывает у него желание ее отзеркалить и ответить тем же. То же самое наблюдается и у животных: однажды обезьяне повесили в клетке фотографию разъяренной обезьяны, так она несколько дней металась по клетке, визжала и отказывалась от еды.

В человеческом обществе часто отзеркаливается тематика общения, ср.:

– Я сегодня что-то плохо себя чувствую... - Вы знаете, и я неважно себя чувствую... - Как голова болит! – Вы знаете, у меня тоже... Или: – Представляете, сын совсем не хочет учиться! Прямо не знаю, что и делать! – Вы знаете, с моим та же история. Что это с ними всеми происходит? Или: - С праздником вас! – И вас с праздником! Вы мне очень симпатичны! - И вы мне тоже очень нравитесь!

Тематическое отзеркаливание (как, впрочем, и отзеркаливание позы, ритма, дыхания, ритма движения собеседника и др.) позволяет установить и поддержать хорошие отношения с собеседником, это хороший прием сохранения доброжелательного контакта с собеседником, один из важнейших принципов бесконфликтного общения. Кстати, замечено, что если люди расположены друг к другу, они очень часто отзеркаливают позы, жесты, другие элементы поведения друг друга. Люди, долго живущие вместе, вообще ставятся похожими друг на друга в общении и поведении.

Закон зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий

Этот закон может быть сформулирован так: *чем больше коммуникативных усилий затрачено, тем выше эффективность общения.*

О понятии эффективности общения мы будем говорить подробно позже (занятие 11). Пока же отметим, что подход к эффективности общения в науке о речевом воздействии принципиально отличается от подхода к проблеме эффективности, скажем, в сфере производства.

В промышленности эффективно такое производство, при котором единица продукции произведена с *минимальными* затратами. Если мы уменьшили затраты на производства трактора, автомобиля или буханки хлеба, килограмма зерна - значит, наше производство стало более эффективным. В общении – наоборот: нельзя повышать эффективность, снижая затраты, надо применять весь арсенал вербальных и невербальных средств, соблюдать законы и правила общения, применять приемы речевого воздействия, соблюдать нормативные правила общения, нормы этикета и т. д. Конечно, это трудно - гораздо легче просто наорать на собеседника или силой заставить его что-либо сделать. Однако такое общение оказывается в конечном итоге неэффективным - на вас обидятся, затаят злобу, сделают, но плохо, пообещают и подведут и т.д.

А если вы приложили очень много коммуникативных усилий, а результата все равно не достигли? Это значит, что усилий вы приложили все равно недостаточно или воспользовались не теми приемами.

Обратите внимание на то, что короткие просьбы и распоряжения всегда выполняются менее охотно - они всегда воспринимаются как более грубые, агрессивные. Вежливость предполагает более развернутые формулы просьбы, распоряжения и т.д. - такие формулы позволяют применить несколько приемов установления контакта, подать несколько сигналов вежливости, расположения к собеседнику. Именно поэтому надо учиться просить, отказывать и т.д. *развернуто* - это всегда оказывается более эффективно.

Таким образом, эффективность коммуникации прямо пропорциональна объему затраченных коммуникативных усилий.

Закон возрастающего нетерпения слушателей

Данный закон формулируется так: *чем дольше говорит оратор, тем большее невнимание и нетерпение проявляют слушатели.*

Как бы ни был интересен оратор или рассказчик, как бы ни были расположены к нему слушатели или собеседники – чем дольше он говорит, тем меньше его слушают и тем больше думают о том, что он явно затянул свою речь и ему пора заканчивать. По данным исследователей, вторая половина речи оратора всегда кажется вдвое длиннее первой, а последние десять минут – втрое длиннее первых десяти. Приблизительно можно представить общую картину следующим образом:

	Длятся	Воспринимаются как
Первые 10 минут	10 мин	10 мин
Вторые 10 минут	10 мин	20 мин
Третьи 10 минут	10 мин	30 мин
Общая длительность речи	30 мин	60 мин

Из сказанного выше следует важный вывод: эффективная речь должна быть короткой, и лучше, если она не будет выходить за пределы 10 минут. А будет еще короче – будет еще лучше.

Задание 1. Ответьте на вопросы:

- Что такое закон отзеркаливания?
- Что чаще всего отзеркаливается в общении?
- Какие функции выполняет закон отзеркаливания? Чему способствует отзеркаливание в диалоге?

Задание 3. Прочитайте текст.

Шло занятие по истории. Лена, взглянув украдкой на часы, прошептала соседке:

– Когда же, наконец, это занятие закончится?

– Ох, у меня уже сил нет ..., – откликнулась та и продолжила:

– Ты подготовила доклад по литературе?

– Не успела. Марья Степановна надоела: все я да я готовлю доклады. Вот ты ни разу доклад не делала...

– А почему это я должна? С какой, собственно, стати?

– А я почему?

Но тут прозвенел долгожданный звонок.

Задание:

- Найдите в тексте моменты «отзеркаливания»
- Как нужно было вести себя в случае возникновения спора, конфликта на основе закона отзеркаливания? Надо ли в таких случаях отзеркаливать или надо приводить аргументы?

Задание 4. Проанализируйте диалог.

-Почему ты все время отвечаешь на вопрос вопросом?

-А почему бы мне не отвечать на вопрос вопросом?

- Какой коммуникативный закон реализован в данном диалоге?
- Что отражает подобный ответ собеседника?
- Как нужно вести себя в подобной ситуации?

Задание 5. Воспользуйтесь законом отзеркаливания и вежливо, развернуто отзеркальте:

Образец: - Рад был с вами познакомиться.

- Спасибо, мне тоже было очень приятно. Надеюсь еще не раз с вами увидеться! До встречи!

1. Сегодня я с таким трудом добрался до работы!
2. Мой младший брат совсем отбился от рук.
3. Как все стало дорого!
4. Приятной вам поездки!
5. Хорошего вам отпуска!
6. Приятно вам провести время!
7. Вы такой интересный собеседник.
8. Спасибо, я узнал от вас очень много нового.

- Что нам дает в подобных случаях отзеркаливание?

Задание 7. Какой закон действует, когда попрошайка подходит к прохожему и говорит:

- Здравствуйте! Можно с вами поговорить? Два слова, пожалуйста. Я вас долго не задержу. Я вообще-то не местный. Я из больницы еду, не на что доехать до дома. Вы не могли бы помочь, сколько сможете?

Или в обращении цыганки: - Мужчина! Молодой! Красивый! Подожди минуточку! Спросить хочу! Закурить найдется? Хочешь погадаю?

Задание 8. Какие указания, распоряжения кажутся вам более эффективными? Почему? Обоснуйте свое мнение с точки зрения действия коммуникативных законов.

-Убери посуду!

-Мне кажется, что нам пора прибраться на кухне!

-Сдайте мне отчет!

-Как вы думаете, не пора ли сдать отчет?

-Принесите, пожалуйста, отчет, который я просил вас сделать.

-Ждите!

-Не могли бы вы подождать несколько минут?

-Подождите немного!

Задание 9. Прочитайте речь О.Бендера во время автопробега.

Председатель комиссии по встрече автопробега протянул в своей приветственной речи такую длинную цепь придаточных предложений, что не мог из них выкарабкаться в течение получаса. ...

- Я рад, товарищи, - заявил Остап в ответной речи, - нарушить автомобильной сиреной патриархальную тишину города Удоева. Автомобиль, товарищи, не роскошь, а средство передвижения. Железный конь идет на смену крестьянской лошадке. Наладим серийное производство советских автомашин. Ударим автопробегом по бездорожью и разгильдяйству. Я кончаю, товарищи. Предварительно закусив, мы продолжим наш далекий путь.

(И.Ильф, Е.Петров. «Золотой теленок»)

Какие коммуникативные законы не учитывает председатель комиссии по встрече автопробега?

Какие законы в полной мере учитывает в своем выступлении Остап Бендер? Подтвердите это примерами из текста его выступления.

Задание 10. Вы готовите публичное выступление. Какую часть выступления следует делать более увлекательной и разнообразной? Обоснуйте свой вывод с точки зрения законов общения.

Подведем итоги

Объясните смысл изученных сегодня коммуникативных законов, дайте их формулировку:

- закон зеркального развития общения,
- закон зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий,
- закон возрастающего нетерпения слушателей.

Домашнее задание

Подготовьте вежливый монолог на 1 минуту, в котором вы подготавливаете своих родителей к восприятию:

- вашей просьбы купить вам дорогую вещь;
- сообщения, что вы решили больше не учиться и пойти работать;
- сообщения о том, что вы уезжаете с друзьями с палаткой и не вернетесь сегодня ночевать.

Занятие 3. Законы общения (продолжение)

Речевая гимнастика

1. Прочитайте и запомните: *компетентный, компрометировать.*
2. Ясно и четко произнесите скороговорку, чтобы был слышен каждый звук:

*Константин констатировал: колпак на колпаке, под колпаком колпак,
гора крута, в горе - дыра, в дыре – кротова нора.*

3. Прочитайте предложения с разной интонацией:

- удивленно;
- радостно;
- раздраженно.

Оптовая торговля занимает в обороте фирмы большое место.

На последнем педсовете обсуждали вопрос об обеспечении учащихся новыми учебниками.

Законы общения

Закон падения интеллекта аудитории с увеличением ее размера

Этот закон означает: *чем больше людей вас слушают, тем ниже оказывается средний интеллект аудитории.* Иногда это явление называют *эффектом толпы*: когда слушателей много, они начинают хуже «соображать», хотя личный интеллект каждого отдельного человека при этом, конечно, сохраняется, «снижение интеллекта» в толпе - явление чисто ситуативное.

Данное явление обусловлено тем, что, находясь в большой массе людей, человек начинает хуже мыслить логически, в его умственной деятельности начинает доминировать правое эмоциональное полушарие. Человек среди большой массы людей менее внимателен к смыслу слов, хуже понимает обращенную к нему речь, с трудом понимает сложные предложения, практически не может продуктивно решать сколько-нибудь сложные интеллектуальные задачи. При этом человек в «массе» легче реагирует на штампы, прописные истины, грубые шутки, примитивные призывы – особенно на негативные и деструктивные (*ломай, бей, поджигай, долой*), и при этом почти не воспринимает призывы позитивные или конструктивные. В большой массе людей у человека снижается критичность восприятия, он становится более доверчивым и внушаемым.

Отсюда следует, что выступать перед большой аудиторией людей надо совсем не так, как перед маленькой, и убеждать большую аудиторию нужно по-иному, нежели маленькую. Поэтому выступления на массовых митингах имеют свою специфику - чтобы оратора поняли и приняли его идеи, надо говорить эмоционально, коротко, короткими фразами, громко, уверенно, простыми выражениями, приводить общеизвестные истины, пословицы и поговорки, использовать простой юмор, обязательно заканчивать выступление простым и коротким призывом, лозунгом. Такое выступление воспринимается в основном эмоционально и поэтому обычно оказывается эффективным. Перед небольшой аудиторией выступать надо совсем по-другому, а убеждать одного-единственного собеседника оказывается труднее всего - он совсем не такой доверчивый и внушаемый, как толпа.

Закон первичного отторжения новой идеи

Сформулировать закон можно следующим образом: *новая, непривычная идея, сообщенная собеседнику, в первый момент им отвергается.* Другими словами, если человек вдруг получает информацию, которая противоречит сложившемуся у него на данный момент мнению или представлению, то первая мысль, которая приходит ему в голову – эта информация ошибочна, сообщивший ее не прав, идея вредна, принимать ее не надо.

Почему так происходит? Информация, которую получает человек, сначала обрабатывается или, точнее сказать, фильтруется правым полушарием мозга, которое отвечает за образное мышление и эмоции. Это полушарие и отбрасывает (чисто эмоционально, без серьезного анализа) новую непривычную идею, поскольку она нарушает уже сложившиеся у человека представления, дестабилизирует (нарушает) его сложившееся психическое

состояние. Первый порыв всегда эмоционален, первая реакция – тоже, и поэтому доверять им в серьезных случаях нельзя.

Для того чтобы правильно, объективно оценить слова собеседника, принять по ним верное решение, необходимо его слова *осмыслить*, а это должно сделать левое логическое полушарие. Для осмысления нужно время, нужна спокойная обстановка, для принятия правильного решения нужны логические усилия, иногда – дополнительная информация, совет знающего человека или друга.

Следствиями из этого закона можно считать следующее: никакую идею нельзя отвергать сразу, с порога – в ней может быть рациональное зерно; надо бороться с искушением сразу говорить «нет» собеседнику, если идея для вас нова или непривычна; дайте себе время обдумать новые идеи и предложения, сообщенные вам. Кроме того, необходимо иметь в виду, что в силу действия этого закона нельзя без подготовки «выпаливать» новые идеи, нужно собеседника к ним подготовить. Как гласит китайская поговорка, «парикмахер, прежде чем брить, намыливает». И еще: всегда нужны аргументы, которые собеседник мог бы проанализировать в спокойной обстановке. «На слово», без аргументов, никто не поверит; нельзя требовать от собеседника немедленного принятия высказанной вами новой, неожиданной для собеседника идеи – даже если он под вашим нажимом сразу согласится, через какое-то время он все равно может изменить свое решение.

Закон ритма общения

Данный закон отражает соотношение говорения и молчания в человеческом общении. Он гласит: *соотношение говорения и молчания в речи каждого человека – величина постоянная*. Это значит, что каждому человеку необходимо в день определенное время говорить и определенное время молчать.

На существование устойчивого соотношения между говорением и молчанием в речи отдельного человека впервые указал американский исследователь Элиот Чаппл. Любопытно, что норма соотношения говорения и молчания в общении – индивидуальная величина для каждого из нас. Есть приблизительные данные, полученные венгерскими учеными: они подсчитали, что за 70 лет жизни человек говорит примерно 2,5 года, что, что соответствует примерно 51 минуте в день. Подчеркнем, что эта величина весьма приблизительная, эта цифра может очень существенно различаться у разных возрастных, профессиональных категорий людей, у мужчин и женщин и просто у отдельных индивидов – в зависимости от характера и темперамента. Но для нас важно общее соотношение говорения и молчания: средняя норма, будем считать, – примерно 1 час говорения и 23 часа молчания в сутки. Таким образом, человек говорит гораздо меньше, чем молчит.

Закон ритма общения действует в человеческой жизни очень четко. Человеку необходимо соблюдать сложившийся, привычный для него ритм общения – иначе он начинает ощущать психическое беспокойство, возникает стресс, ухудшается настроение, общее состояние здоровья. Индивидуальный ритм общения «сидит» в человеке и требует своего соблюдения. У нас в

сознании как бы установлен счетчик, который нам сигнализирует - мы переговорили, надо помолчать; мы слишком долго молчим, нам пора набирать свою норму говорения. При этом в равной мере для человека важно соблюдать как норму говорения, так и норму молчания.

Если человек *«переговорил»*, ему необходимо восстановить ритм общения – *помолчать, отключиться, выключиться из общения*. Это связано с потребностью в психологической защите (человек просто устает от общения с другими людьми, от необходимости реагировать на их поведение, отвечать на вопросы, да и просто оттого, что видит вокруг себя чересчур много лиц). Важную роль также играет необходимость переработать и осмыслить получаемую в течение дня информацию - для этого нужно время и одиночество. Человек испытывает потребность помолчать, побыть в одиночестве, никого не хочет видеть, хочет, чтобы его «оставили в покое» окружающие. В ситуации, когда человек перевыполнил норму общения, он часто говорит в сердцах: «Видеть никого не хочется!»

В своей профессиональной деятельности переговаривают учителя, вузовские преподаватели, руководители (у руководителей до 80% рабочего времени занимает общение, причем значительную часть занимает телефонное общение – самое напряженное и стрессогенное, то есть приводящее к возникновению стрессов), журналисты, врачи, юристы, экскурсоводы, служащие, которые ведут прием граждан, продавцы, предприниматели и некоторые другие категории людей. Эти люди нуждаются в систематическом отдыхе от общения, что нередко принимает форму домашней молчаливости, стремления уклониться в течение какого-то времени от общения даже с близкими людьми.

Многие мужчины молчаливы дома и предпочитают телевизор или газету общению с женой и детьми. В оправдание им можно сказать, что у мужчин норма говорения обычно ниже, чем у женщин, причем нередко – весьма значительно. Учитывая это, нужно признать, что относительно своей нормы мужчины на работе переговаривают в значительно большей степени, чем женщины, особенно мужчины-начальники - поэтому они и стараются дома выключиться из общения, взяв в руки газету или сев к телевизору – это повод сказать: «Не видишь, я занят!» и выключиться из общения, «набрать» свою норму молчания.

Учитывая указанное выше усредненное соотношение говорения и молчания в человеческом общении – 1:23, следует констатировать, что молчание для человека в структуре общения представляет большую ценность, нежели говорение, оно более востребовано.

Кстати, если один из супругов или друзей хочет общаться, а другой – молчать, то лучше выбрать молчание, поскольку, как уже отмечалось, человеку в структуре его общения молчание бывает более необходимо, нежели говорение.

Вместе с тем, отсутствие возможности общения, невозможность набрать свою норму говорения также исключительно тяжело переживается современным человеком. Особенно тяжело такая ситуация переживается русскими людьми, для которых общение с ближним – важнейшая потребность их характера, отличительная черта менталитета.

Люди, которые в силу тех или иных причин не могут набрать требуемую их психикой норму говорения, чувствуют себя крайне плохо. У них ухудшается настроение, обостряются болезни, развивается мнительность.

Часто в одиночестве оказываются пожилые люди. Они везде ищут общения, стараются заговаривать с незнакомыми людьми, ведут беседы в очередях, на приеме у врачей. Старики заводят домашних животных, с которыми они разговаривают.

Именно в силу недостатка общения так любят выступать с воспоминаниями ветераны. Часто ветерана, который начал делиться воспоминаниями, просто невозможно остановить – кажется, что он готов именно сейчас компенсировать недостаток говорения за весь предыдущий год; это необходимо понимать.

Для восстановления ритма общения после его нарушения вовсе не обязательно компенсировать говорение и молчание в полном объеме. Здесь ситуацию с говорением и молчанием можно уподобить ситуации со сном и бодрствованием: если я недоспал 4 часа, это не значит, что на следующий день я должен добавить эти 4 часа к моим обычным восьми часам – иногда достаточно получаса сна днем, чтобы восстановить баланс сна и бодрствования. Аналогично, чуть дольше помолчал или поговорил с кем-либо – и ритм общения восстановлен.

Отметим, что ритм общения у людей зависит от пола – женщины обычно испытывают большую потребность в говорении, чем мужчины (отсюда их долгие и абсолютно бессодержательные с точки зрения мужчин беседы с подругами по телефону); люди, живущие вместе долгое время, разговаривают друг с другом меньше, чем в молодости, когда начинали совместную жизнь; ритм общения претерпевает определенные изменения с возрастом: у детей и молодежи огромная потребность в общении, у людей среднего возраста она уменьшается, а в пожилом возрасте опять возрастает.

Существует также национальная специфика реализации данного закона: есть народы, у которых потребность в общении по сравнению с другими народами довольно низка – например, народы Севера. Южные народы обычно говорят больше.

Задание 1. Ответьте на вопросы.

- Почему возникает «эффект толпы»?
- Как влияет эмоциональное состояние человека на понимание им речи других людей?
- На что лучше реагирует человек в толпе, что он легче понимает и с большей готовностью принимает:
 - простые предложения / сложные предложения;
 - тонкие шутки / грубые шутки;
 - серьезные мысли / прописные истины;
 - аргументы / оценки;
 - позитивные призывы / негативные призывы.

- Какие следствия вытекают из этого? Как можно учесть это при выступлении перед большой аудиторией – например, на митинге?

- Какую аудиторию легче убеждать при непосредственном контакте с ней – большую или маленькую? Объясните, почему.

- Объясните, что значит – «собеседника надо подготовить к восприятию новой идеи»? Какой коммуникативный закон выдвигает такое требование? Как это можно сделать?

Задание 2. Классный руководитель сообщает о принятом в школе решении провести ремонт школы силами ребят. Какой вариант обращения лучше и почему?

а) - На каникулах все мальчики будут ремонтировать наш класс. Начало работы - с 9.00, работать будем три дня.

б) - Мы с директором школы обсуждали, как сделать ремонт классов. Вы видите, что наш класс давно требует ремонта, надо побелить потолок и стены, покрасить рамы, дверь и полы.

Мы решили попросить вас помочь в этом. Девочек мы решили освободить от этой работы, а мальчиков попросим немного потрудиться на благо школы. Лучше всего, наверное, сделать это во время каникул, причем дня за три, чтобы осталось достаточно времени на отдых. А если мы хорошо подготовимся и будем дружно работать, то можем управиться за два дня. Работать будем с утра - начинать будем с 9 часов, чтобы мальчики все-таки в каникулы выспались, не вставали рано, заканчивать в три-четыре часа. Хорошо, договорились?

В каком случае классный руководитель учитывает закон первичного отторжения новой идеи? Что он делает, чтобы его речь была эффективной?

Задание 3. Ответьте на вопросы.

Что занимает у человека больше времени в течение суток – говорение или молчание? Как соотносится говорение и молчание у среднего носителя языка?

Какие последствия для человека имеет нарушение ритма общения?

Какие существуют способы восстановления ритма общения, которыми может воспользоваться отдельный человек?

Назовите профессиональные, возрастные и др. категории людей, которые в течение дня «переговаривают». А кто говорит в течение дня мало?

Нарушение какого коммуникативного закона вызывает у человека реакцию фразой «Оставьте меня в покое»?

Почему многие мужчины молчаливы дома и предпочитают телевизор или газету общению с женой и детьми?

Какова обычно потребность в общении у людей с тонкой, ранимой психикой?

Почему люди очень часто плохо себя чувствуют в коммунальных и перенаселенных квартирах, вообще в больших домах и городах?

Задание 4. У японцев есть слово «саби», что означает «уединенное молчание на природе» – они уходят на природу и в одиночестве слушают стрекот кузнечиков, пение птиц, гудки поездов и т.д., наблюдают природу и молчат.

Какой коммуникативный закон вызвал к жизни это слово в японском языке?

Задание 5. Если один из супругов или друзей хочет общаться, а другой – молчать, то что лучше выбрать? Почему?

Задание 6. Ответьте на вопросы.

Что ощущают люди, неспособные в силу тех или иных причин набрать нужную норму общения?

Почему одинокие люди, старики часто заводят домашних животных?

Почему бывает трудно остановить ветерана, который начал выступать со своими воспоминаниями перед аудиторией?

Задание 7. Прочитайте текст.

Больные, пожилые, малоподвижные люди крайне нуждаются в общении – хотя бы телефонном; посещение больного во многом имеет смысл именно как предоставление ему возможности поговорить с нами, выйти из рамок молчания. Женщины на скамеечке у многоквартирного дома разговаривают о чем угодно – им тоже необходимо набрать норму общения. Мы проходим мимо них – они начинают обсуждать нас. Это не намеренное злословие, а в значительной степени потребность ритма общения: тема общения принципиально не важна, ее подсказывают ситуация, обстоятельства; важно *поговорить о чем-либо*. Кстати, большинство этих женщин весь день дома одни или с ними практически не разговаривают их близкие, поэтому они и набирают свою норму общения на улице.

Молодежь, собираясь на улице в группы, преследует те же цели. Послушаем, о чем говорят собравшиеся вместе подростки – глупости какие-то, с точки зрения взрослых, семечки лузгают и просто сидят где-нибудь вместе на каком-нибудь бревне. А им тоже все равно, о чем говорить – лишь бы пообщаться со своими, побыть вместе.

* Согласны ли вы с тем, что написано в прочитанном вами тексте? Может быть, у вас есть другие объяснения?

Задание 8. Существует ли национальная специфика проявления закона ритма общения? Какие нации малоразговорчивы, какие много говорят?

Задание 9. Корреспондент «Российской газеты» так описывает ситуацию в ненецкой семье: «Раз жила я в чуме одной пожилой четы. Я спрашиваю у

хозяйки: - Почему вы так мало говорите с мужем? Она возразила: «Мол, мы говорим, но молча. Я сажусь около него, мне покойно и радостно. Он рядом, и может быть, думает обо мне и о наших детях, а я - о нем и о детях. Как же хорошо вместе думать об одном и молчать. Но также я всегда с радостью жду его слов» (Российская газета, 1992).

* Нарушает ли молчание ненцев в семье присущий данному народу ритм общения?

Задание 10. Кто больше нуждается в общении - мужчины или женщины? дети или взрослые? молодые, среднего возраста или пожилые? Почему?

Задание 11. Прочитайте речь О.Бендера (задание 9, с.14). Какие правила митингового выступления соблюдает Остап Бендер? Произнесите речь Остапа Бендера как митинговое выступление, сыграйте его роль, создайте его имидж.

Подведем итоги

* Сформулируйте изученные сегодня законы - закон падения интеллекта аудитории с увеличением ее размера, закон первичного отторжения новой идеи, закон ритма общения.

* Опишите следствия из изученных законов, расскажите, что мы должны делать, зная о существовании каждого из этих законов.

Домашнее задание

Подготовьте двухминутное сообщение о том, как вы на себе ощутили действие одного из изученных сегодня законов.

Занятие 4. Законы общения (продолжение)

Речевая гимнастика

1. Прочитайте и запомните: *закУпорить, откУпорить, закУпорка.*
2. Ясно и четко произнесите скороговорку, чтобы был слышен каждый звук:

Жена жильца вяжет шарф из желтой пряжи.

3. Подберите синонимы или синонимичные выражения к словам: *констатировал, инцидент, прецедент, компетентный, компрометировать.*

Законы общения

Закон речевого самовоздействия

Закон гласит: *словесное выражение идеи или эмоции формирует эту идею или эмоцию у говорящего.*

Из практики давно известно, что словесное выражение некоторой мысли позволяет человеку укрепиться в этой мысли, окончательно уяснить ее для себя. Если человек своими словами объясняет что-либо собеседнику, он сам лучше уясняет для себя суть рассказываемого. Ср. старый учительский анекдот – учительница говорит ученику: «– Ваня, я тебе уже 20 раз объяснила, сама наконец поняла, а ты все не поймешь!»!

Известно из специальных исследований, что в счастливых семьях выше уровень так называемой вербальной любви, то есть в таких семьях больше говорят о любви друг к другу. Говоришь о любви – и больше любишь; говоришь, что зол, что ненавидишь – и больше ненавидишь; убеждаешь кого-либо в чем-то – и больше убеждаешься в этом сам. Таким образом, вербальная констатация идеи (то есть словесное выражение, проговаривание этой идеи словами) позволяет говорящему утвердиться в этой идее.

На данном законе базируется так называемая аутогенная тренировка, в основе которой – словесные команды, отдаваемые человеком самому себе и регулирующие его психическое и физическое состояние: “*Я спокоен, сердце бьется ровно, у меня хорошее настроение*” и т.д.

Закон отторжения публичной критики

Формулировка закона: *человек отторгает публичную критику в свой адрес.*

Любой человек имеет высокую внутреннюю самооценку. Мы все внутренне считаем себя весьма умными, знающими и совершающими правильные поступки. Именно поэтому любое поучение, критика или непрошенный совет в процессе общения чаще всего воспринимается нами настороженно – как покушение на нашу самостоятельность, сомнение в нашей компетентности и способности принимать самостоятельные решения. В условиях, когда критика осуществляется в присутствии других людей, она отвергается почти в 100% случаев.

Люди не терпят публичных поучений и реагируют на них практически всегда негативно, даже если замечание, совет или предложение объективно являются правильными. Исследования показывают, что от публичной критики начинают лучше работать 10% людей, 10% начинают работать еще хуже, а остальные 80% лишь приходят в раздражение от самого факта критики и переносят это раздражение на критикующего и на окружающих. Следствие: критиковать, делать замечания лучше лично, с глазу на глаз, а не публично. Те же исследования показывают, что 60% людей не обижаются на критику с глазу на глаз.

Отсюда важный вывод: если мы действительно хотим улучшить работу подчиненного, сотрудника, изменить поведение ребенка - замечания ему лучше делать наедине, это гораздо эффективнее. А вот от публичной похвалы

человек работает лучше. Публично похвалить человека - это стимулировать его к дальнейшей хорошей работе.

Закон доверия к простым словам

Сущность этого закона, который еще можно назвать законом коммуникативной простоты, в следующем: *чем проще твои мысли и слова, тем лучше тебя понимают и охотнее тебе верят*. Простота содержания и формы в общении – залог коммуникативного успеха. Говорите просто, давайте простые советы – и люди пойдут за вами, поверят вам.

Люди лучше воспринимают простые истины, потому что эти истины им более понятны, привычны. Многие из простых истин вечны, и поэтому обращение к ним гарантирует интерес собеседников и их внимание. Интерес к вечным и простым истинам у людей постоянен.

Обращение к простым истинам – основа популизма в политике. *Популизм* (когда политики говорят народу то, что народ хочет услышать) неизменно имеет успех потому, что его носители говорят людям простые истины из набора тех, которые люди хотят услышать – надо повысить зарплату, улучшить медицинское обслуживание, увеличить пенсии, снизить цены и под.; популисты отвечают на те вопросы, некоторые волнуют людей.

То же самое касается и речевой формы, в которую облакаются идеи – чтобы быть воспринятым, чтобы вызвать доверие и быть принятым, говорящий должен «упаковать» простые идеи в простые же слова, короткие фразы, понятные выражения, ясные формулировки, простые и короткие лозунги. При этом уровень интеллекта, профессиональной подготовки и другие характеристики тех людей, на которых эти слова рассчитаны, не имеют принципиального значения – простым истинам и словам доверяют и малограмотный, и образованный.

Задание 1. Аутогенная тренировка - это психологическая тренировка, в основе которой – словесные команды, отдаваемые человеком самому себе и регулирующие его психическое и физическое состояние («Я спокоен, сердце бьется ровно, у меня хорошее настроение») и т.д.

Для чего нужна человеку аутогенная тренировка? На каком коммуникативном законе она базируется?

Задание 2. Почему любое поучение, критика или непрошенный совет в процессе общения воспринимается нами неприязненно, настороженно? Почему люди не терпят публичных замечаний и реагируют на них практически всегда негативно, даже если замечание, совет или предложение объективно являются правильными? Какой коммуникативный закон проявляется в этом?

Задание 3. Что такое *популизм* в политике? На действии какого коммуникативного закона основывается его действенность?

Задание 4. Какие коммуникативные законы иллюстрирует высказывание выдающегося итальянского политика Никколо Макиавелли (1496-1527): «чем многочисленнее толпа, к которой ты обращаешься, тем проще для восприятия должна быть твоя речь?»

Задание 5. П.С.Таранов, исследователь проблем общения, пишет:

«Если вы выступаете на заседании парламента, то речь ваша должна быть такой, чтобы ее мог понять семнадцатилетний юноша. Если говорите с залом в две тысячи человек, то будет уместным вообразить перед собой слушателя в возрасте лет этак 10-12. А когда вас слышит стомиллионная аудитория в момент выступления по телевидению, то излагайте свои мысли так, чтобы они были доступны даже выпускнику детского сада».

* Согласны ли вы с автором?

* Какой коммуникативный закон здесь отражен?

Задание 6. Как можно, учитывая закон речевого самовоздействия, поднять себе настроение? Попробуйте сделать это, подобрав для себя соответствующие словесные формулы.

Задание 7. Объясните, что значит «оговариваться», когда тебя критикуют. Допустимо ли оговариваться с точки зрения культуры общения? Почему хочется оговариваться, даже если тебя справедливо публично критикуют? Какой коммуникативный закон побуждает оговариваться?

Задание 8. Учитывая существование закона отторжения публичной критики, сформулируйте правила эффективной критики. Как лучше всего критиковать человека, чтобы эта критика была эффективной и улучшила работу?

Задание 9. Прочитайте текст.

Доклад кончился, и председательствующий профессор Дробыш предложил задавать вопросы. Первым поднялся Пятаков:

– Скажите, пожалуйста, ваш молоток не очень сильно трясет?

Докладчик, услышав вопрос, оторопело захлопал глазами. Его путь в науку лежал через среднюю с уклоном и высшую школы. С живым производственным он встретился впервые. Наступила томительная пауза. На помощь молодому коллеге пришел многоопытный профессор Дробыш:

– Товарищ имеет в виду, – пояснил он, – в какой степени одна из важнейших характеристик установки – вибрационная константа – соответствует условиям применения, исключающего негативное воздействие виброфактора на исполнителя.

– Вопрос понял, – облегченно кивнул головой кандидат. – Поясняю. В результате проведенных экспериментов удалось выяснить, что частотная

амплитуда среднеквадратичной погрешности совпадает с математическим ожиданием результата, поэтому есть все основания предполагать, что данное соответствие действительно имеет место.

Теперь захлопал глазами Пятаков. На помощь опять поспешил профессор:

– Докладчик считает, что работать молотком можно. У вас есть еще вопросы?

- * Какой коммуникативный закон игнорирует докладчик?
- * Почему Пятаков и докладчик не поняли друг друга?
- * Как следовало бы поступить оратору?

Подведем итоги

- * Что такое закон речевого самовоздействия? В чем его суть?
- * На какую аудиторию распространяется действие закона о простых словах? Как нужно строить речь, чтобы выполнить этот закон?
- * Что представляет собой закон отторжения публичной критики? Какие важнейшие следствия из него вы можете назвать?

Домашнее задание

Подготовьте двухминутное сообщение о том, как вы стали свидетелем действия одного из изученных сегодня коммуникативных законов.

Занятие 5. Законы общения (продолжение)

Речевая гимнастика

1. Прочитайте и запомните: *экспЕрт, экспЕртный, ходАтайствовать.*
2. Ясно и четко произнесите скороговорку, чтобы был слышен каждый звук:
Мне не до недомогания

Объясните, для чего необходимо говорить самому себе подобные слова? Улучшается ли у Вас при этом настроение? Если – да, то объясните, действие какого коммуникативного закона отражает такой результат?

3. Прочитайте предложения с разной громкостью (громко, средне, тихо):

*Дело передали в компетентную инстанцию.
Он себя скомпрометировал в глазах окружающих.
У него обнаружили закупорку вен.
Бутылку с ядовитой жидкостью надо плотно закупорить.*

Закон притяжения критики

Формулировка закона такова: *чем больше вы выделяетесь из окружающих, тем больше о вас злословят и тем больше людей подвергает критике ваши действия.*

Этот закон объясняет, почему завидуют людям, которые чего-либо достигли, которые чем-либо выделяются из своего окружения. Эти люди своими достижениями дают повод поговорить о себе, а поскольку другие люди этими достижениями, как правило, похвалиться не могут, возникает почва для неприязни, и в их действиях другие люди пытаются обязательно найти что-то негативное, чтобы показать, что успех незаслужен или достигнут предосудительными приемами и т.д. Эта критика поднимает критикующих в собственных глазах – у них-то нет незаслуженного успеха, они не пользуются недозволенными методами, кроме того, они способны разоблачить тех, кто достиг незаслуженного успеха.

Такова психология людей, поэтому и можно говорить о существовании данного коммуникативного закона – закона притяжения критики.

Закон коммуникативных замечаний

Формулировка закона: *если собеседник в общении нарушает некоторые коммуникативные нормы, другой собеседник испытывает желание сделать ему замечание, поправить его, заставить изменить его коммуникативное поведение.*

Этот закон конкурирует с законом отзеркаливания: верх берет либо отзеркаливание коммуникативной манеры собеседника, либо модификация его поведения – в зависимости от ситуации, участников общения, их коммуникативных ролей, социального и должностного положения и т.д.

Закон ускоренного распространения негативной информации

Смысл этого закона в следующем: *негативная, пугающая, способная повлечь изменения в статусе людей информация имеет тенденцию к более быстрому распространению в группах общения, нежели информация позитивного характера.* Это связано с повышенным вниманием людей к отрицательным фактам – в силу того, что положительное быстро принимается людьми за норму и перестает обсуждаться. Люди проявляют большее внимание к негативным фактам, интенсивнее обсуждают негативные факты, поскольку испытывают страх за свое положение, будущее, здоровье и др. Кроме того, обсуждение и ускоренное распространение негативной информации связано со стремлением людей путем словесного обсуждения

«плохого» избавиться от страха перед ним (закон речевого поглощения эмоции, мы о нем будем говорить на следующем занятии).

Задание 1. Могут ли люди критиковать других, чтобы поднять себя в собственных глазах или глазах окружающих? Что это за люди? Почему они это делают?

Задание 2. Д. Карнеги говорил: «Не ругают только пень от срубленного дерева, ты же не можешь стать пнем». Прав ли он? Какой вывод для себя мы можем сделать из его высказываний?

Задание 3. Выдающийся американский менеджер Эл Ньюхарт писал: «Не обращайтесь внимания на тех, кто во всем пытается вам противоречить. Когда вы добьетесь успеха, насмешки обернутся поздравлениями. Те, кто смеялся над вами, станут смеяться вместе с вами».

Прав ли он? Можете ли вы привести примеры из своей жизни или жизни знакомых, которые подтверждали бы или опровергали это высказывание?

Задание 4. Если собеседник начинает кричать на нас, нам хочется сказать ему: - *Перестаньте кричать!* Если он стал говорить тихо, нам хочется сказать: - *Говорите громче!* Если он начинает командовать, распоряжаться, мы говорим: - *А почему вы здесь командуете?* Стесняющемуся человеку мы говорим: - *Смелее, не стесняйтесь!* Постоянно смеющемуся человеку: - *Что это вы все время смеетесь?* и т.д. Действие какого закона проявляется во всех этих случаях?

Задание 5. Правильна ли поговорка «*Плохие вести не лежат на месте*»? Как вы ее понимаете? Какой коммуникативный закон она иллюстрирует?

Задание 6. Согласны ли вы, что в большинстве случаев люди больше говорят о плохом, отрицательном, негативном, чем о положительном, радостном, приятном? Почему?

Задание 7. Прочитайте текст.

В 1929 году в Америке произошло событие, вызвавшее невиданную сенсацию среди деятелей в области образования. Ученые со всей страны устремились в Чикаго, чтобы стать очевидцами этого события. За несколько лет до того молодой человек, которого звали Роберт Хатчинс, пробил себе дорогу в Йельский университет, работая официантом, лесорубом, репетитором и продавцом бельевых веревок. Теперь, когда прошло лишь восемь лет с начала его деятельности, он вступал в должность президента четвертого по значимости университета Америки – Чикагского университета. Сколько ему лет? Тридцать. Невероятно! Пожилые профессора качали головами. В ученом мире разбушевались страсти вокруг нового «вундеркинда». Его критиковали со всех сторон. Его упрекали в чем только можно – он слишком молод,

неопытен, его идеи об образовании нелепы. Даже газеты приняли участие в нападках на него.

В день вступления Роберта Мейнарда Хатчинса в должность президента университета его друг сказал его отцу: «Я был потрясен, прочитав в передовой статье сегодняшней газеты выпады против вашего сына».

«Да, – ответил старший Хатчинс, – это кажется жестоким, но помните, что никто никогда не бьет мертвую собаку».

В самом деле, чем значительнее человек, тем больше удовлетворения получают люди, оскорбляющие его (Д.Карнеги).

* Как вы думаете, почему коллеги и журналисты подвергли такой критике Роберта Хатчинса?

* Согласны ли вы с выводом старшего Хатчинса?

* Какой коммуникативный закон проиллюстрировал Д. Карнеги?

Задание 8. Прочитайте текст:

Образец отношения к нападкам на него демонстрировал президент США Абрахам Линкольн: «Если бы я попытался прочесть все нападки на меня, не говоря уже о том, чтобы отвечать на них, то ничем другим заниматься мне было бы невозможно. Я делаю все, что в моих силах, и намерен так действовать до конца. Если конец будет благополучным, то все выпады против меня не будут иметь абсолютно никакого значения. Если же меня ждет поражение, то даже десять ангелов, поклявшись, что я был прав, ничего не изменят».

- Согласны ли вы с таким отношением к нападкам?
- Может ли так относиться к критике и нападкам рядовой человек, не политический деятель?

Задание 9. Сталкивались ли вы с проявлением закона притяжения критики в отношении себя? В чем это проявлялось? Справедливой ли была критика? Как вы реагировали на критику? Знали ли вы, что это явление закономерно?

Задание 10. Один из опытных актеров сказал молодой актрисе: «Помните, милая, что ваши достоинства – это чьи-то недостатки!». Согласны ли вы с ней? Как вы понимаете эту фразу? Какой коммуникативный закон она иллюстрирует?

Задание 11. Какие коммуникативные замечания делают обычно взрослые детям? Всегда ли они справедливы?

Задание 12. Какие коммуникативные замечания делают обычно вам? Справедливы ли они? А какие коммуникативные замечания делаете вы?

Задание 13. Объясните с точки зрения коммуникативных законов тот факт, что большая часть нашей повседневной критики выпадает на долю начальства, правительства, вышестоящих лиц.

Задание 14. Объясните, с точки зрения какого коммуникативного закона можно считать справедливым высказывание А.Пушкина «Живая власть для черни ненавистна»?

Задание 15. Какой закон общения отражен в пословицах: *Добрая слава за печкой сидит, а худая по свету бежит; Добрая слава далеко ходит, а худая еще дальше; Добрая слава лежит, а худая бежит; Добрая слава до порога, а худая за порог?*

Приведите примеры действия данного закона из вашей жизни или жизни ваших знакомых.

Подведем итоги

- * Сформулируйте закон притяжения критики и назовите следствия из него.
- * Дайте определение закона коммуникативных замечаний.
- * Вспомните, что такое закон ускоренного распространения негативной информации? Какие следствия из него вы можете назвать?

Домашнее задание

Приведите по одному примеру проявления изученных сегодня коммуникативных законов в вашем общении:

Объясните, как надо вести себя в условиях действия этих законов.

Занятие 6. Законы общения (продолжение)

Речевая гимнастика

1. Прочитайте и запомните: *отгУл, прогУл*.
2. Образуйте форму множественного числа от слов: *шарф, бухгалтер, слесарь, профессор, доктор*.
3. Прочитайте предложения в разном темпе
 - быстро;
 - средне;
 - медленно.

*Сами не разобрались, пришлось пригласить эксперта.
Он уже давно участвует в работе экспертной комиссии.
Походатайствуйте, пожалуйста, за меня.
По ходатайству руководства всем сотрудникам выдали спецодежду..*

Законы общения

Закон искажения информации при ее передаче ("закон испорченного телефона")

Формулировка закона такова: *любая передаваемая информация искажается в процессе передачи в степени, прямо пропорциональной числу передающих ее лиц.*

Это означает, что чем большее число людей передает ту или иную информацию, тем больше вероятность искажения этой информации. Искажения происходят вследствие субъективной интерпретации - каждый понимает передаваемое по-своему, а также в силу действия «правила комментирования» чужих слов – каждый передающий информацию фактически комментирует ее в рамках своего понимания, хотя бы интонационно демонстрирует к ней свое отношение.

Искажения вызываются также нашим неумением слушать собеседника, а иногда – стремлением не демонстрировать свою непонятливость и нежеланием переспрашивать, когда что-либо непонятно (мы не поняли, но спросить, уточнить стесняемся). Естественно, что чем через большее «число голов» проходит информация, тем большим искажениям она подвергается; на этом основана забавная популярная игра «Испорченный телефон».

Данное явление особенно опасно при передаче директивной информации – от руководителя к исполнителям. Руководителю особенно важно понятно объяснить задачу и проверить правильность ее понимания подчиненными (ср. в армии: – *Повторить приказание!*). В связи с этим письменные задания и распоряжения позволяют снизить риск искажения директивной информации.

Закон детального обсуждения мелочей

Знать этот закон особенно важно, когда мы обсуждаем что-либо коллективно. Формулировка закона: *люди охотнее сосредотачиваются на обсуждении незначительных вопросов и готовы уделять этому больше времени, чем обсуждению важных проблем.*

Детальное обсуждение мелочей связано с тем, что именно по мелочам, как правило, все люди собственное и вполне определенное мнение, все разбираются в них, в то время как при решении глобальных вопросов многие являются неспециалистами в соответствующих сферах и фактически не участвуют в обсуждении, в принятии решения, либо чисто формально присоединяются к мнению специалистов или авторитетов, не считая себя компетентными или думая, что от них ничего не зависит.

Английский исследователь С. Паркинсон, автор знаменитой книги о законах бюрократии «Законы Паркинсона», приводит такой пример:

обсуждение выделения многомиллионного кредита на строительства атомного реактора занимает у правления компании две минуты, а дискуссия по проблеме утверждения суммы в 35 шиллингов в месяц на кофе для заседаний некоего комитета - час с четвертью:

Председатель. Пункт 11. Закуски для собраний Объединенного благотворительного комитета. 35 шиллингов в месяц.

М-р Туп. А что они там едят?

Председатель. Кажется, пьют кофе.

М-р Груб. Значит, в год выходит... Так, так, 21 фунт?

Председатель. Да.

М-р Смел. Бог знает что! А нужно ли это? Сколько они времени заседают?

Споры разгораются еще сильнее. ...Все знают, что такое кофе, как его варить, где купить и покупать ли вообще. Этот пункт займет час с четвертью, к концу которого собравшиеся потребуют у секретаря новых данных и перенесут обсуждение вопроса на следующее заседание».

Следствие из данного закона: необходимо тщательнее готовить обсуждение сложных вопросов, а при обсуждении мелочей предлагать готовое решение на утверждение.

Задание 1. Объясните, почему, чем большее число людей обсуждает и передает другим ту или иную информацию, тем больше вероятность искажения этой информации?

Какими причинами вызывается это искажение?

Задание 2. Прочитайте отрывок из трагедии В. Шекспира «Гамлет»:

Гамлет. ... Пусть принесут рапиры.

Озрик. Можно ли именно так передать ваши слова?

Гамлет. Именно так, сэр, с прикрасами, какие вам заблагорассудится прибавить.

Озрик. Поручаю себя в своей преданности вашему высочеству.

- Действие какого коммуникативного закона учитывает Гамлет?

Задание 3. Исследования ученых показывают, что от директора завода к рабочему доходит и правильно понимается не более 25% информации; информация «снизу» - от рабочего к директору - доходит неискаженной лишь в 10% случаев.

Действием какого коммуникативного закона это вызвано? Какие выводы необходимо из этого сделать? Что нужно делать, чтобы ослабить действие данного закона в общении?

Задание 4. Почему люди часто ссорятся, когда узнают, что о них кто-то что-то сказал? Чем это вызвано?

Задание 5. Какие «заочные» («за глаза») характеристики людей чаще бывают необъективными - положительные или отрицательные? Как вы думаете, почему?

Как надо относиться к заочным негативным оценкам, высказываемым в адрес тех или иных людей?

Задание 6. Прочитайте текст.

Около пяти часов мимо моего служебного стола прошел П. С. Чоботов с подозрительно разбухшим портфелем под мышкой.

– Собрался, понимаешь, в баньку.

– П. С.! – сказал я Чоботову. – Будь другом, обожди меня! Вместе пойдем. Только вот у меня заседание юбилейной комиссии. Но это – двадцать минут, не больше. Даже меньше! Все уже решено. Павлов договорился с рестораном номер семнадцать. Надо только решить вопрос: с салатом оливье будет банкет или с салатом паяр?..

– Нет, тут не двадцать минут. Но – ладно. Я хороший товарищ и обожду тебя.

Грустно, но с мужественным выражением лица вошел за мной П. С. Чоботов в кабинет Степанова.

– Давайте, давайте, товарищи, скоренько!... Вот и Тефетеев... И Голосовкер здесь... Давай, Мышненков, докладывай, до чего ты там договорился.

Мышненков начал:

– На сегодняшний день у нас имеется полная договоренность с рестораном номер семнадцать в отношении юбилейного банкета. Имеется только недоговоренность в отношении салата. Поскольку на сегодняшний день в отношении салата паяр цена на один руль дороже, чем на салат оливье, поскольку она лимитируется ценой на консервированные крабы...

– Это «снатка»? – спросил с места Голосовкер.

– Чего ты?

– Я говорю – «снатка»! На жестянках с крабами почему-то всегда пишут «снатка».

– А – а!.. – неопределенно протянул докладчик.

– Я думаю, что в отношении салата мы можем обойтись оливье.

– Почему?

– Потому что намечена другая рыба в лице тешки.

– Тешка – не лицо, а бок, – заметил с места член юбилейной комиссии Корепанов. – Рыбий бок.

.....

На другой день, когда Чоботов подошел к моему столу и, протягивая руку для пожатия, спросил:

– Ну, когда вчера кончилось? В одиннадцать?

– В половине первого, – отвернувшись, ответил я.

(В. Ардов)

* По какому поводу собрались члены юбилейной комиссии? А что они начинают обсуждать?

* Действие какого коммуникативного закона проявилось в описанной ситуации?

* Приведите примеры действия данного закона из своей коммуникативной практики.

Задание 7. Б.Шоу сказал: «Есть 50 способов сказать *да* и *нет*, и только один способ это написать». Согласны ли вы с Б.Шоу? Какой коммуникативный закон связан с этим высказыванием? Что объясняет высказывание Б.Шоу в механизме действия этого закона?

Задание 8. Прочитайте и сравните формулировки передаваемого приказа.

Капитан – адъютанту:

«Как вы знаете, завтра произойдет солнечное затмение, а это бывает не каждый день. Соберите личный состав завтра в 5 часов на плацу в походной одежде. Они смогут наблюдать это явление, а я дам необходимые объяснения. Если будет идти дождь, то наблюдать будет нечего, так что оставьте людей в казарме».

Адъютант – дежурному сержанту:

«По приказу капитана завтра утром в 5 часов произойдет солнечное затмение в походной одежде. Капитан на плацу даст необходимые разъяснения, а это бывает не каждый день. Если будет идти дождь, наблюдать будет нечего, но тогда явление состоится в казарме».

Дежурный сержант – капралу:

«Завтра в 5 часов капитан произведет солнечное затмение на плацу людей в походной одежде. Капитан даст необходимые пояснения в казарме насчет этого редкого явления, если будет дождливо, а это бывает не каждый день».

Дежурный капрал – солдатам:

«Завтра, в самую рань, в 5 часов, солнце на плацу произведет затмение капитана в казарме. Если будет дождливо, то редкое явление состоится в походной одежде, а это бывает не каждый день».

(А.Моль)

* Действие какого коммуникативного закона проиллюстрировано в данном фрагменте?

* По какой причине наблюдается в данном случае «испорченный телефон»?

* Как надо было передать это сообщение?

Подведем итоги

* Сформулируйте закон искажения информации при ее передаче и назовите следствия из него.

* Объясните сущность закона детального обсуждения мелочей и сформулируйте рекомендации, которым надо следовать, учитывая действие данного закона при коллективном обсуждении вопросов.

Домашнее задание

Подберите анекдот или любую смешную историю, которая иллюстрировала бы действие одного из изученных коммуникативных законов. Расскажите об этом законе, используя анекдот как иллюстрацию.

Занятие 7. Законы общения (продолжение)

Речевая гимнастика

1. Прочитайте и запомните: *афера, опека*.
2. Составьте предложения со словами: *эксперт, экспертный, ходатайствовать, отгул, прогул*. Составьте связный рассказ, в котором были бы употреблены все эти слова.
3. Объясните значение слов: *афера, аферист, опека, опекун*.

Законы общения

Большое значение имеет для нас знание законов эмоционального общения. Таких законов два.

Закон речевого поглощения эмоции

Формулировка закона: *при связном рассказе о переживаемой эмоции она «поглощается» речью и исчезает.*

Выраженное в связном рассказе эмоциональное переживание, например, горе, будучи рассказанным и выслушанным, исчезает вместе со словами, которые были использованы для рассказа. Слова как бы впитывают, поглощают как губки выражаемую ими эмоцию, забирая ее у человека. Данное явление известно в формулировке «поплакаться в жилетку» – если твою жалобу выслушали, посочувствовали, твоё огорчение, расстройство, переживание значительно ослабляется, а часто и совсем уходит. Если же рассказать о горе некому, человек, особенно русский, очень тяжело это переживает. Вновь вспомним классическое описание данного состояния души? «И скучно, и грустно, и некому руку подать в минуту душевной невзгоды...».

У многих людей есть знакомые, к которым все ходят жаловаться на свою жизнь: эти люди умеют выслушивать, и к ним ходят за психическим и эмоциональным сочувствием. При этом решающее значение приобретает именно сам рассказ, который должен быть сочувственно выслушан. Если человек рассказывает, как ему больно, то у него меньше болит. Пожилые люди потому так любят рассказывать о своих болезнях, что это действительно доставляет им некоторое психическое и физическое облегчение. Один мудрый человек сказал: если больной после приема у врача не чувствует себя лучше, врач плохой. Ведь больной врачу жалуется, больного должны выслушать, посочувствовать, воодушевить.

Многие женщины, особенно пожилые, любят рассказывать родственникам, знакомым и даже первому встречному всякие страшные криминальные истории, о которых сообщали в газетах или рассказывали соседи – как целую семью убили, головы отрезали, квартиру подожгли и т.д. Эти рассказы – тоже проявление стремления использовать речь для избавления от неприятной эмоции. Такие истории рассказывают люди, которым самим очень страшно, которые всего этого ужасно боятся. Рассказав о страшном, они от этого страха избавляются – во-первых, выразив его словами, а во-вторых, напугав других: взаимность страха, как известно, делает страх более легко переносимым – если все бояться, то мне уже и не так страшно, я не один.

Если человек рассказывает о своей радости, то она тоже постепенно уходит: рассказал, за тебя порадовались, и все. Поэтому американские психологи рекомендуют – чтобы продлить ощущение радости, некоторое время держать радостное событие втайне от тех, кому больше всего хотелось бы об этом рассказать, и при этом «ходить вокруг» этих людей – тогда, по мнению американцев, вы сможете получить удовольствие от своих положительных эмоций, насладиться ими.

Еще одной формой реализации данного закона является ни на кого не направленная эмоциональная речь, в том числе брань, ругательства, никому не адресованные: – *Вот, черт! – Проклятье! – Черт возьми!* и др., вплоть до самых крепких выражений. Подчеркнем, что в таком употреблении ругательства выполняют функцию выпуска пара: безадресно выругался – и полегчало. Установлено, что если человек ударился ногой обо что-либо и выругался себе под нос, нога меньше болит. Важно лишь иметь в виду, что в подобных случаях ругательства должны употребляться безадресно и никто их не должен слышать; употребление же их адресно (в лицо обидчику) приводит к усилению выражаемой ими эмоции, является оскорбительным.

Функция поглощения эмоции – одна из важнейших функций инвективной (бранной) лексики; следует только еще раз напомнить, что такие слова должны употребляться без свидетелей, чтобы не оскорблять общественную нравственность. Кстати, в функции поглощения эмоции может выступать любое слово, которое мы решим для этого использовать.

Задание 1. Ответьте на вопросы.

Почему старики, больные любят рассказывать о свои болезнях?

Бывают ли у вас случаи, когда очень хочется рассказать окружающим о произошедшем с вами? Почему это происходит? Приведите примеры, объясните механизм данного явления.

Задание 2. Прочитайте текст.

А.П.Чехов

Тоска

... Иона оглядывается на седока и шевелит губами....

- Что? - спрашивает военный.

... -А у меня, барин, тово... сын на этой неделе помер....

-Поезжай, поезжай... - говорит седок. - Этак мы и до завтра не доедем.

Подгони-ка!

<...> Длинные начинают говорить о какой-то Надежде Петровне. Иона оглядывается на них. Дождавшись короткой паузы, оглядывается еще раз и бормочет:

-А у меня на этой неделе ... тово... сын помер!

-Все помер... - вздыхает горбач... - Ну, погоняй, погоняй!

<....> «Ко двору, - думает он. - Ко двору!». ... Спустя часа полтора Иона сидит уже около большой, грязной печи. ... В одном из углов поднимается молодой извозчик... - А у меня, брат, сын помер! Слыхал? На этой неделе в больнице... История!

Иона смотрит, какой эффект произвели его слова, но не видит ничего. Молодой укрылся с головой и уже спит.

«Пойти лошадь поглядеть, - думает Иона».

- Жуешь? - спрашивает Иона свою лошадь, видя ее блестящие глаза. - Ну, жуй, жуй... Сыну бы ездить, а не мне... То настоящий извозчик был... Жить бы только...

Иона молчит некоторое время и продолжает:

- Так то, брат, кобылочка... Нету Кузьмы Ионыча. Приказал долго жить... Взял и помер зря... Таперя, скажем, у тебя жеребеночек, и ты этому жеребеночку родная мать. И вдруг, скажем, этот самый жеребеночек приказал долго жить... Ведь жалко?

Лошаденка жует, слушает и дышит на руки своего хозяина... Иона увлекается и рассказывает ей все...

* Какой закон общения иллюстрируется рассказом Чехова?

* Как относятся окружающие к рассказу Ионы?

* Как вы считаете, поможет ли Ионе то, что он рассказал лошади о смерти сына?

Задание 3. Объясните смысл русской поговорки *Бранить - себя тешить*. Какой коммуникативный закон она иллюстрирует?

Задание 4. Прочитайте стихотворные строки.

«Собачья жизнь», - сказала кошка.
И легче стало ей немножко.

- Какой закон общения иллюстрируется данным двустишием?

Подведем итоги

- Дайте определения законам, изученным сегодня - *закон речевого усиления эмоций, закон речевого поглощения эмоций*. Перечислите, какие из этих законов вытекают следствия.

Домашнее задание

Напишите сочинение – миниатюру, начинающееся со слов: «Однажды мы с друзьями...». В сочинении приведите примеры действия изученных на занятии законов.

Занятие 8. Законы общения (окончание)

Речевая гимнастика

1. Прочитайте и запомните: *заЁм, заимообразно*.
2. Ясно и четко произнесите скороговорку, чтобы был слышен каждый звук:
В четверг четвертого числа четыре черненьких чумазеньких чертенка чертили черными чернилами чудеснейший чертеж чрезвычайно чисто.

Расскажите (не глядя в текст) скороговорку как информацию своему соседу по парте, попросите его передать эту информацию далее. Проследите, вся ли информация была передана? Что было упущено? Объясните случившееся с точки зрения коммуникативных законов.

3. Образуйте форму множественного числа от слов: *отгул, прогул*.

Законы общения

Закон эмоционального подавления логики

Данный закон гласит: *в эмоциональном состоянии человек теряет логичность и аргументированность речи и плохо понимает обращенную к нему речь.*

Когда человек эмоционально возбужден, у него доминирует (то есть преимущественно работает) только правое полушарие головного мозга. А это полушарие «понимает» преимущественно короткие, наиболее употребительные «готовые» фразы, может понимать отдельные слова, но плохо понимает рассуждения, очень плохо понимает связную речь и практически не воспринимает каких-либо аргументов. Возбужденный человек в силу этого искаженно понимает смысл обращенных к нему слов – чаще всего он способен понять лишь смысл *отдельных слов*, произнесенных наиболее громко, либо слово, реплику, которые его собеседник произнес в самом конце своей фразы; а вот к анализу связи слов сильно возбужденный человек практически неспособен, не способен понимать логичную связную речь.

Если же возбужденный человек начинает говорить сам, то он обычно очень неубедителен в своих высказываниях, допускает много речевых ошибок, многократно повторяет одни и те же слова, аргументы и т.д.

Таким образом, возбужденный человек плохо понимает обращенную к нему речь, и плохо говорит сам. Кстати, точно также ведет себя и пьяный – у него тоже «отключено» левое логическое полушарие. Поэтому возбужденный и пьяный ведут себя очень сходно – кричат, повторяются, не слышат и не понимают очевидного, «цепляются» к отдельным словам (поскольку фактически и понимают только отдельные слова), не понимают связи между словами собеседника, неспособны делать разумные выводы из сказанного.

Следствие из закона эмоционального подавления логики можно считать следующее: возбужденному человеку не надо ничего доказывать, не надо убеждать его в чем-либо, с ним нужно общаться эмоционально, демонстративно соглашаться с ним и постепенно снижать уровень его эмоционального возбуждения, успокаивать его, чтобы в конце концов «включить логику».

Задание 1.

- Назовите особенности понимания речи возбужденным и пьяным человеком.
- Назовите особенности, характеризующие речь возбужденного или пьяного человека.

Задание 2. Прочитайте анекдот.

Ссорятся двое. Один другому кричит:

- Да ты козел!
- Кто, я козел?!
- Да ты и на козла-то не похож!
- Кто, я не похож?!

* Какой закон эмоционального общения иллюстрирует этот анекдот?

* Объясните, за счет чего создается комический эффект.

* Почему возбужденный человек так отвечает? На какое слово он реагирует?

Задание 3. Замечают ли возбужденные или пьяные люди, что они неправильно, подчас смешно говорят? Почему?

Задание 4. Как надо разговаривать с возбужденными или пьяными людьми, чтобы они нас все-таки поняли?

Задание 5. Под действием какого коммуникативного закона допущены следующие ошибки:

Учительница – ученику:

- Если бы ты был на моем месте, ты бы так же хамил?

Старшина – солдату:

- Молчать, когда я спрашиваю!

Задание 6. Приведите примеры, когда возбужденный человек вас никак не мог понять, и вам приходилось вновь и вновь объяснять ему простые вещи. Что он при этом говорил?

Задание 7. Приведите примеры смешных выражений, речевых ошибок, которые случались у людей в состоянии возбуждения, раздражения. Как этого можно избежать?

Подведем итоги

* Дайте определение и объясните, в чем заключается механизм действия закона эмоционального подавления логики. Назовите следствия, которые из него вытекают.

Домашнее задание

Приведите пример действия закона эмоционального подавления логики из собственной коммуникативной практики.

Занятие 9. Принципы и правила бесконфликтного общения

Речевая гимнастика

1. Прочитайте и запомните: *поскользнуться, светопреставление.*

2. Смягчите категоричность высказываний:

Это была настоящая афера с его стороны.

Мне ужасно надоела ваша опека.

3. Объясните значение слов: *заём, заимообразно, светопреставление.*

Принципы и правила бесконфликтного общения

Мы часто становимся свидетелями того, как люди ссорятся, да и сами нередко оказываемся среди тех, кто ссорится. Вы, наверно, согласитесь, что мы почти всегда жалеем о том, что с кем-то поссорились, переживаем из-за этого, ищем пути примирения. А не лучше ли было не ссориться? Конечно, лучше. Но почему же этого так трудно избежать?

Давайте подумаем, из-за чего и с кем мы обычно ссоримся.

Мы часто ссоримся со своими родными, знакомыми и друзьями. А ведь это самые близкие вам люди! Почему же мы чаще всего ссоримся именно с ними? Почему с незнакомыми и малознакомыми людьми мы ссоримся значительно реже?

Мы часто ссоримся с родными и друзьями потому, что мы больше всего с ними общаемся, взаимодействуем, больше всего времени проводим с ними. А когда с человеком тесно взаимодействуешь, всегда возникает много проблем, связанных с совместной работой, выполнением взаимных обязанностей - вот тут то и дело начинают возникать поводы для недовольства друг другом: мы недовольны темпом работы друг друга, неаккуратностью, нарушением обещаний и многим, многим другим. Это особенно обостряется в условиях дефицита времени, когда надо быстро что-либо сделать или принять решение. Интересная деталь: ученые установили, что в семье большинство ссор и конфликтов в течение дня случается в течение двух периодов по полчаса – 30 минут до ухода семьи на работу или учебу и 30 минут после того, как все пришли домой.

И еще такое наблюдение. Почему нам так часто хочется повысить голос на собеседника, когда нам не удастся его в чем-либо убедить, когда он не идет нам навстречу, в чем-либо с нами не соглашается? И почему одним людям удастся легко и быстро, практически без конфликтов и ссор, без нажима и крика договариваться с другими, а у иных это никак не получается? Среди ваших знакомых наверняка есть и те, и другие люди, и вы, наверно, в душе завидуете тем, кому удастся совсем или почти совсем не ссориться с окружающими.

Таких людей называют покладистыми - с ними легко ладить, они умеют избегать ссор и конфликтов. С такими людьми приятно и легко жить и работать, они умеют договариваться с другими людьми, тихо и спокойно добиваться своего. Эти люди владеют искусством бесконфликтного общения.

Современная наука обосновывает принципы бесконфликтного общения и дает конкретные рекомендации, позволяющие такому общению научиться.

Существуют общие правила и приемы эффективного бесконфликтного общения. *Общие правила и приемы* носят универсальный характер, они помогают эффективному общению со всеми типами собеседников, во всех или почти во всех ситуациях.

Наиболее общие правила универсального характера называют *принципами*. Принципы реализуются в *правилах*, имеющих форму рекомендаций по

бесконфликтному общению, а конкретные способы реализации правил общения – это *приемы*. Некоторые приемы могут использоваться для реализации нескольких правил общения.

Соблюдение принципов бесконфликтного общения позволит нам значительно повысить эффективность нашего общения и снизить конфликтность в общении с людьми.

1. Принцип терпимости к собеседнику

Принцип гласит – «Принимайте собеседника таким, каков он есть».

Правила, в которых реализуется принцип

1. Не пытайтесь переделывать вашего собеседника в момент разговора.
Помните: собеседник всегда прав. Даже если он не прав.
Не говорите ему: - Почему вы на меня кричите? - Почему вы со мной в таком тоне разговариваете?
2. Пытайтесь преодолеть негативную установку к собеседнику (то есть заранее сформировавшееся к нему негативное отношение).
Помните: негативная установка часто беспричинна, человек всегда сложнее того «ярлыка», который ему наклеивается.
 - а) не доверяйте чужой оценке - она всегда субъективна, человек может иметь свои причины не любить кого-либо, но вас это может совсем не касаться;
 - б) оцените собеседника только после разговора.
3. При общении отвлекайтесь от недостатков собеседника:
 - а) не замечайте его оплошностей, неудачных слов и выражений,
 - б) назовите для себя *недостатки* собеседника *особенностями*.
4. Приспосабливайтесь к собеседнику:
 - а) говорите с ним на его «языке», в понятных ему словах и выражениях,
 - б) учитывайте его настроение, самочувствие.

II. Принцип благоприятной самоподачи

Принцип гласит: «Добивайтесь расположения собеседника, стремитесь понравиться ему».

Помните: понравиться удастся не всегда, но стремиться к этому надо.

1. Произведите максимально приятное внешнее впечатление.

Помните - «по одежке встречают»:

а) культурная и аккуратная одежда располагает к такому же общению;

б) имейте бодрый, жизнерадостный вид;

2. Демонстрируйте уважительную манеру общения:

а) держите уважительную дистанцию, смотрите на собеседника;

г) не говорите слишком громко и самоуверенно;

д) не начинайте необходимый вам разговор сразу, сначала поговорите на общие темы, на темы, интересующие собеседника.

3. Демонстрируйте собеседнику, что он вам нравится.

Помните: нам нравятся те, кому нравимся мы, поэтому покажите собеседнику, что он вам нравится, и тогда вы понравитесь ему (*принцип кукушки и петуха*):

а) повторяйте вслух отдельные слова и выражения собеседника, сопровождая их своими положительными комментариями (вот именно..., правильно вы сказали... и др.);

б) используйте поддерживающие реплики, «поддакивайте»;

в) задавайте конкретные вопросы «на прояснение».

4. Показывайте собеседнику, что вы «свой».

Помните: чем более «своим» ощущает вас собеседник, тем эффективнее ваше речевое воздействие на него:

а) говорите собеседнику, что у вас с ним общие интересы, взгляды;

б) показывайте, что ваша жизнь не отличается от жизни вашего собеседника;

в) чаще соглашайтесь с собеседником, говорите, что он прав;

5. Индивидуализируйте собеседника:

а) замечайте собеседника среди других людей, отдельно здоровайтесь;

б) чаще называйте собеседника по имени, по имени и отчеству;

в) интересуйтесь его делами, задавайте вопросы о том, как решаются его проблемы;

г) чаще спрашивайте его мнение;

д) вспоминайте его прошлые высказывания, говорите, что он был прав;

е) заинтересованно комментируйте его поведение – «я вижу, вы устали», «мне кажется, вам холодно» и т.д.

6. Укрупняйте собеседника:

а) чаще советуйтесь с собеседником, просите у него совета по тем или иным вопросам;

б) отмечайте его достоинства, говорите ему о них;

в) приписывайте ему положительные черты, которых у него, может быть, и нет;

г) задавайте больше уточняющих вопросов (кроме вопросов, начинающихся с «А почему»);

- д) одобряйте его самые незначительные успехи;
- е) снижайте себя в глазах собеседника, рассказывайте о своих слабостях, неумении;
- ж) намекайте на компетентность собеседника («Вы, конечно, лучше меня знаете, что ...»);
- з) дайте вашему собеседнику превзойти вас.

7. Говорите собеседнику комплименты.

Помните: комплимент - это словесный подарок собеседнику;
 комплименты не имеют противопоказаний;

- а) передавайте комплименты «заочно», через других людей: «нет лести неотразимее той, что передается из вторых рук»;
- б) говорите нестандартные комплименты;
- в) самый эффективный комплимент - на фоне антикомплимента («я два часа бился, а вы за 5 минут все сделали»)

III. Принцип минимизации негативной информации

Принцип гласит: «Сведите к минимуму сообщаемую собеседнику негативную информацию».

Совсем без негативной информации строить общение невозможно, но:

- негативная информация должна быть минимальной,
- форма ее сообщения должна быть оптимальной.

Правила, в которых реализуется принцип

1. Не упоминайте плохое, не упрекайте собеседника.

Помните: упрек заставляет оправдываться;

«Не надо пилить опилки, они уже напилены» (Д. Карнеги).

- а) не упоминайте негативный совместный опыт («а ты вспомни, как ты ...», «у тебя это уже не первый раз» и так далее), упоминайте только положительный совместный опыт, общие успехи;
- б) меньше критикуйте, не делайте замечаний: «критика - как почтовый голубь, она всегда к вам вернется» (Дейл Карнеги).

2. Не покушайтесь на ценности и стереотипы собеседника:

- а) не отзывайтесь плохо о его кумирах;
- б) критику, если без нее нельзя, представьте в форме непонимания («Этот поступок, эту музыку, эту точку зрения и др. я не понимаю»).

3. Не давайте советов, если вас не просят.

Помните: советуя по своей инициативе, вы демонстрируете собеседнику свое превосходство в опыте, знаниях и др.:

- а) не учите других людей, как и что они должны делать;
- б) если надо вмешаться, облекайте это в форму заботы («Может быть, вы пройдете вперед, а то здесь вас совсем затолкают») или говорите о себе: «Я обычно в таких случаях...».

4. Не спорьте по мелочам.

Помните – «из двух ссорящихся всегда виноват тот, кто умнее» (В.Гете):

- а) преодолевайте внутреннее желание спорить;
- б) игнорируйте уколы в свой адрес;
- в) чаще соглашайтесь с собеседником в непринципиальных вопросах и говорите ему о своем согласии с ним;

г) не спорьте с собеседником, по какой стороне улицы идти - идите по той стороне улицы, по которой хочет идти собеседник, но ведите его туда, куда нужно вам.

Задание 1. Ответьте на вопросы:

1. Почему часто ссорятся именно близкие люди, друзья, коллеги?
2. Почему с незнакомыми и малознакомыми людьми мы почти не ссоримся?
3. Как вы думаете, почему нам так часто хочется повысить голос на собеседника, когда нам не удастся его в чем-либо убедить, когда он в чем-либо с нами не соглашается?
4. Почему одним людям удастся легко и быстро, без конфликтов и ссор, без нажима и крика договариваться с другими, а у иных это никак не получается?
5. Что такое «покладистый человек»?
6. Что значит *владеть искусством бесконфликтного общения*?

Задание 2. Объясните, какими приемами можно реализовать следующие правила бесконфликтного общения:

- Не пытайтесь переделывать вашего собеседника в момент разговора.
- Пытайтесь преодолеть негативную установку к собеседнику (то есть заранее сформировавшееся к нему негативное отношение).
- Произведите максимально приятное внешнее впечатление.
- Демонстрируйте уважительную манеру общения.
- Демонстрируйте собеседнику, что он вам нравится.
- Индивидуализируйте собеседника.
- Укрупняйте собеседника.
- Говорите меньше собеседника.
- Не вспоминайте плохое, не упрекайте собеседника.

Задание 3. Почему в бесконфликтном общении действует правило «Не давайте советов, если вас не просят»? Что думают люди о непрошенных советчиках?

Задание 4. Прокомментируйте правило «Не спорьте по мелочам». Приведите примеры споров по мелочам из своей жизни. Почему сразу трудно определить, из-за мелочи мы начинаем спорить или это серьезный вопрос, и только потом мы думаем – из-за какой мелочи мы ссорились?

Задание 5. Прочитайте текст:

По окончании карточной игры спорили, как водится, довольно громко. Чичиков также спорил, но как-то чрезвычайно искусно, так что все видели, что он спорил, а между тем приятно спорил. Никогда он не говорил «вы пошли», но «вы изволили пойти», «я имел честь покрыть вашу двойку» и тому подобное. Чтобы еще более согласить в чем-нибудь своих противников, он всякий раз подносил им всем свою серебряную с финифтью табакерку, на дне которой заметили две фиалки, положенные туда для запаха.

(Н. В. Гоголь. «Мертвые души»)

- Какие правила бесконфликтного общения использует Чичиков?

Задание 6. Почему водители, нарушившие правила уличного движения, обращаются к сотруднику ГИБДД «командир»? Разве сотрудники ГИБДД относятся к командному составу?

Приведите другие случаи использования людьми подобного приема.

Задание 7. Проанализируйте, несоблюдением каких принципов бесконфликтного общения может быть объяснена коммуникативная неудача:

- Дайте мне ручку! - А почему я должен?	- Пройдите вперед! - Куда мне проходить?
-Вы опять опоздали! -Почему «опять»?	- Ну пройдете вы наконец вперед или нет? - А почему вы на меня кричите?
- Подойдите ко мне! - А почему так грубо?	- Время скажите! - Не знаю.

Преобразуйте первую реплику в вежливую и достаточно развернутую, чтобы можно было применить несколько приемов привлечения внимания, употребить несколько вежливых слов.

Задание 8. Приведите примеры нарушений принципов бесконфликтного общения из своей коммуникативной практики и покажите приемы, которыми можно было избежать конфликта в этих ситуациях.

Подведем итоги

- Назовите основные принципы бесконфликтного общения, дайте формулировки этих принципов.
- Объясните, что дает собеседникам соблюдение принципов бесконфликтного общения, как оно влияет на эффективность общения.

Домашнее задание

Проанализируйте диалог – спор или конфликт (0,5 страницы) из любого художественного произведения. Назовите правила бесконфликтного общения, соблюденные участниками диалога и нарушенные ими.

Занятие 10. Понятие речевого воздействия

Речевая гимнастика

1. Прочитайте и запомните: *уполномОчивать, усугубИть.*
2. Ясно и четко произнесите скороговорку, чтобы был слышен каждый звук:

Забыл Панкрат Кондратов домкрат, а Панкрату без домкрата не поднять на тракте трактор. И ждет на тракте трактор домкрат.

3. Прочитайте каждое предложение несколько раз, выделяя интонационно разные слова:

Миша поскользнулся у входа в подъезд.

В Москве – настоящее светопреставление.

Понятие речевого воздействия

Сегодня мы поговорим о науке, которая называется *речевое воздействие*. Эта наука *изучает законы, правила и приемы эффективного общения*.

Наука эта и древняя, и современная. Древняя она потому, что еще в Древней Греции и Риме процветала риторика, которая учила эффективному публичному выступлению, умению вести спор и одерживать в споре победу. Древняя риторика была основана преимущественно на логике, правилах логического рассуждения и убеждения.

В средние века риторика практически умерла как наука и возродилась в двадцатом веке уже на новой, психологической основе - современному человеку важна не только и не столько логика, сколько психологические, эмоциональные приемы убеждения.

Много сделал для современной науки о речевой воздействии американский ученый Дейл Карнеги, который впервые систематически описал некоторые правила и приемы эффективного общения и стал обучать этим приемам. Современная наука о речевом воздействии возникла на основе его идей, хотя затем ее стали развивать представители многих наук.

Заслуги Д.Карнеги (1888-1955) в развитии науки о речевом воздействии таковы.

1. Он показал, что в общении людей действуют правила и законы.

2. Показал, что некоторые правила, если их соблюдать, делают общение более эффективным.

3. Доказал, что взрослый человек в процессе обучения и размышления над собственным общением может повысить эффективность своего общения.

4. Разработал метод обучения взрослых речевому воздействию: рассказывать показательные случаи из жизни и выводить из них правила эффективного общения.

Нужно, однако, иметь в виду, что не все рекомендации Д.Карнеги могут быть применены в условиях других стран - он учитывал психологию и жизненные условия американцев и писал свои книги для них; но большинство законов и правил, выделенных им, применимо и в России.

Важнейшее значение книг Д.Карнеги - а его самые известные книги называются так: «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей», «Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично», «Как перестать беспокоиться и начать жить» - в том, что он учит людей задумываться над своим общением, совершенствовать свое общение и показывает, что совершенствование любым человеком своих навыков и приемов общения с людьми не только возможно, но и приводит к успеху в делах и улучшению взаимоотношений с окружающими.

Сейчас речевое воздействие стало наукой, которая объединяет в изучении эффективного общения ученых самых разных специальностей - психологов, лингвистов, этнографов, социологов, рекламистов, журналистов, менеджеров, конфликтологов и т.д.

Рассмотрим основные понятия современной науки о речевом воздействии.

Способы речевого воздействия

1. Доказывание.

Доказывать - это приводить аргументы, подтверждающие правильность какого-либо тезиса. При доказывании аргументы приводятся в системе, продуманно, в соответствии с законами логики. Доказывание - это логический путь речевого воздействия, обращение к логике мышления человека.

Доказываем мы так: «Во-первых, во-вторых, в третьих...». Доказывание хорошо действует на человека с логическим мышлением, но логика действует эффективно не на всех (поскольку далеко не все мыслят логически) и не всегда (мы уже знаем, что в некоторых условиях эмоция полностью подавляет логику; вспомним закон эмоционального подавления логики).

2. Убеждение.

Убеждать - это вселять в собеседника уверенность, что истина доказана, что тезис установлен. В убеждении используется и логика, и обязательно - эмоция, эмоциональное давление. Убеждаем мы примерно так: «Во-первых.... Во-вторых... Поверь, так оно и есть! Это действительно так! И другие так думают. Я это точно знаю! Ну почему ты не веришь? Поверь мне, это действительно так...» и т.д. Убеждая, мы стараемся фактически навязать свою точку зрения собеседнику.

3. Уговаривание.

Уговаривать - это преимущественно эмоционально побуждать собеседника отказаться от его точки зрения и принять нашу - просто так, потому что нам

этого очень хочется. Уговаривание всегда осуществляется очень эмоционально, интенсивно, используются личные мотивы: «Ну пожалуйста... ну сделай это для меня... ну что тебе стоит... я буду очень тебе благодарен... я тебе тоже сделаю такое одолжение, если ты попросишь когда-нибудь... ну что тебе сто́ит... ну пожалуйста... ну очень прошу...».

Уговаривание эффективно в ситуации эмоционального возбуждения обоих собеседников, когда тот, к кому обращаются, в равной степени может выполнить просьбу, а может и не выполнить. В серьезных вопросах уговаривание обычно не помогает.

4. Клянченье.

Клянчить – это просить о чем-то эмоционально, просто настойчиво повторяя просьбу и вызывая к эмоциональному сочувствию, уступке, минуя какие-либо аргументы.

Клянчит ребенок: «Ну мам, ну купи... ну купи... ну купи... ну пожалуйста... ну, мам, купи...»; «дедушка, миленький, ну пожалуйста, ну возьми меня с собой, ну пожалуйста, ну дедушка, миленький, ну возьми, ну что тебе стоит...». Клянченье рассчитано на эмоциональное сочувствие собеседника и его неспособность долго противостоять эмоциональному обращению.

5. Внушение.

Внушать - это побуждать собеседника просто поверить вам на слово, принять на веру то, что вы ему говорите - без обдумывания, без критического осмысления.

Внушение основано на сильном психологическом, эмоциональном давлении, часто - на авторитете собеседника. Сильные, волевые, авторитетные личности, «харизматические типы»¹ могли внушить людям практически что угодно. Очень внушаемы дети по отношению к взрослым, часто внушаемы молодые девушки, женщины по отношению к грубым и решительным мужчинам.

6. Принуждение.

Принудить - значит заставить человека сделать что-либо против его воли.

Принуждение основывается обычно на грубом нажиме либо на демонстрации грубой силы, угрозах: «Кошелек или жизнь!».

Какие же из этих способов речевого воздействия являются эффективными? Первые пять (но каждый из них эффективен в определенных условиях). Речевое воздействие как наука об эффективном и цивилизованном общении учит нас обходиться без принуждения и сочетать в различных условиях общения остальные способы речевого воздействия на личность.

Таким образом, речевое воздействие - наука о выборе подходящего, адекватного способа цивилизованного речевого воздействия на личность в

¹ «Харизма» – греческое слово, обозначает «ореол»; людьми харизматического типа в политике называют влиятельных, ярких, популярных личностей, которым в силу их личного обаяния, силы характера, умения ярко выступать перед аудиторией многие люди просто верят и идут за ними, не раздумывая. В нашей стране лидерами харизматического типа в XX веке были А.Керенский, В.Ленин, И.Сталин, М.Горбачев.

конкретной коммуникативной ситуации, об умении правильно сочетать различные способы речевого воздействия в зависимости от собеседника и ситуации общения для достижения наибольшего эффекта.

Аспекты речевого воздействия

Различают два основных *аспекта речевого воздействия* - вербальный и невербальный.

Вербальное (от латинского *verbum* «слово») речевое воздействие - это воздействие при помощи слов. При вербальном воздействии важно, в какой речевой форме вы выражаете свою мысль, в каких словах ее сообщаете, в какой последовательности подаете слушателю те или иные факты, как громко, с какой интонацией и т.д.

Невербальное воздействие - это воздействие при помощи несловесных средств, которые сопровождают нашу речь (жесты, мимика, дистанция до собеседника, сигналы внешности и поведения говорящего и др.).

Правильно построенное сочетание вербального и невербального воздействия обеспечивают нам эффективность общения.

Коммуникативная неудача

Существует также такое понятие - *коммуникативная неудача*.

Коммуникативная неудача - это отрицательный результат общения, такое завершение общения, когда цель, которую мы ставили в разговоре, оказывается не достигнутой.

Коммуникативные неудачи постигают нас, когда мы неправильно строим свое речевое воздействие: выбираем не те способы речевого воздействия, не учитываем, с кем разговариваем, не выдерживаем правил бесконфликтного общения и т.д.

Специалисты по речевому воздействию используют также такое выражение как *коммуникативное самоубийство*.

Коммуникативное самоубийство - это грубая ошибка, допущенная в общении, которая сразу делает дальнейшее общение заведомо неэффективным. Например, если оратор начинает свое выступление так: «Извините, что занимаю у вас время... Я вас долго не задержу...» - это типичное коммуникативное самоубийство, так как человек в самом начале встречи со слушателями сообщает им о том, что он сам понимает: его информация не нужна, она вызовет у слушателей раздражение, самое его появление перед аудиторией нежелательно и т.д. Такого оратора, конечно же, слушать не будут.

Задание 1. Ответить на вопросы.

- Что такое вербальное речевое воздействие? При помощи чего оно осуществляется?
- Что такое невербальное речевое воздействие? При помощи каких средств оно осуществляется?

Задание 2. Определите, вербальными, невербальными или и теми, и другими средствами речи одновременно пользуются участники диалога:

-Придешь завтра?

-Приду!

-Придешь завтра?

Кивнул.

-Как дела?

-Во! (показал большой палец)

Подумайте, какие еще дополнительные вербальные и невербальные средства могут быть использованы в этих диалогах.

Задание 3. Прочитайте тексты.

а) Папа, я считаю, что мне пора иметь отдельную комнату. Во-первых, я уже взрослый, мне уже 15 лет, и мне неудобно спать с маленькой сестрой в одной комнате. Во-вторых, она тоже растет, ей 11 лет, и ей со мной тоже уже в одной комнате неудобно. В-третьих, я ложусь спать позже, чем сестра, дополнительно занимаюсь английским языком, мне нужно вслух учить, а я не могу, так как ей нужно спать. Когда ко мне приходят друзья, сестре приходится сидеть в большой комнате, потому что она нам мешает, а ей с нами неинтересно. У бабушки большая комната, и можно кровать и столик сестры поставить у нее в комнате. Бабушка не возражает, я с ней говорил, кроме того, она тоже рано ложится спать и они с сестрой вечером не будут друг другу мешать. Я думаю, что сестра может переехать в комнату бабушки, так всем будет удобнее.

б) Мама, надо сестренку отселить в комнату бабушки. Мне уже трудно с ней жить - и я уже взрослый, и она быстро растет. Мы с ней уже друг другу мешаем, начинаем ссориться. Я с бабушкой уже говорил, она вроде не возражает. Поговори ты еще с ней, чтобы она согласилась. Мне же заниматься надо, я поздно занимаюсь английским - зачем мне мешать сестре, я же ей спать не даю. И друзья ко мне приходят, она нам мешает, а мы ей. Давай, а? И папа, я думаю, не будет против.

в) Слушай, Леночка, мы с родителями решили, что ты сегодня переедешь в комнату к бабушке. Тебе там будет лучше, чем в нашей комнате и удобнее. Вы с бабушкой друзья, и спать вы ложитесь в одно время, и я тебе мешать не буду. Ты уже большая девочка, тебе уже неудобно со мной в комнате вместе жить, я ведь мужчина, хоть и твой старший брат. У бабушки, кстати, там свой телевизор, будете вместе смотреть. Мы все решили, что так всем будет лучше. Хорошо, милая? Я тебе помогу все твои книжки и игрушки перетаскать. И будем ходить друг к другу в гости.

г) Ленка, сегодня же переедешь к бабушке. Жить будешь теперь в ее комнате. - Не хочу! Я здесь останусь! - А тебя никто не спрашивает! Мы так с родителями решили! Если сегодня же вечером не перенесешь свои вещи к

бабушке, я сам все твоё перетащу к ней и все! А будешь спорить - велосипед тебе свой не отдам, как обещал.

д) Леночка, давай ты переедешь к бабушке в её комнату.... Ты уже большая, тебе со мной неудобно... Да и мне одному будет удобнее... А там телевизор свой... И бабушка тебя так любит... Ну давай... И родители согласны... Ну какая тебе разница - кровать твою перенесем, игрушки и книжки тоже... И в гости будем ходить друг к другу... Ну давай, я тебя очень прошу... Мне ведь допоздна заниматься надо, я тебе мешаю... Ну давай, соглашайся, не упрямься... Ну давай я сразу сейчас же твой столик перенесу к бабушке... И сегодня куплю тебе с новосельем пирожное и два мороженых... Ну два пирожных? Хорошо? Договорились? Ну, Леночка... Договорились?

- Определите доминирующий способ речевого воздействия в каждой из описанных ситуаций (доказывание, убеждение, внушение, принуждение, уговаривание).

- Присутствуют ли в этих текстах элементы разных способов речевого воздействия? Какие? Найдите их, подтвердите примерами.

- Какой способ в данной ситуации наиболее эффективен, как вы думаете? Почему?

- Разыграйте ситуации.

Подведем итоги

- Дайте определение речевому воздействию как науке.
- Перечислите основные способы речевого воздействия на личность. Какие из них допустимы в цивилизованном обществе?
- Какие аспекты речевого воздействия вы знаете и чем они отличаются друг от друга?
- Объясните, что такое «коммуникативная неудача». Приведите примеры коммуникативных неудач.
- Объясните, что такое «коммуникативное самоубийство».

Домашнее задание

- Приведите примеры собственных коммуникативных неудач. Почему они случились? Подготовьте рассказ о своей коммуникативной неудаче с её анализом.
- Найдите в художественной литературе (или вспомните из жизни) диалог, в котором используется тот или иной способ речевого воздействия. Докажите, что здесь используется именно тот способ речевого воздействия, который соответствует коммуникативной ситуации, либо наоборот – применяемый способ речевого воздействия не соответствует ситуации.

Занятие 11. Эффективное речевое воздействие

Речевая гимнастика

1. Измените, расширьте фразу так, чтобы она звучала вежливо и произнесите ее приветливо и доброжелательно:

- * Как пройти к областной библиотеке?
- * Объясните, в чем здесь ошибка.
- * Повторите еще раз, я не поняла.

1. Прочитайте и запомните: *осуждѐнный, осуждѐн.*

2. Ясно и четко произнесите скороговорку, чтобы был слышен каждый звук:

Вот эфиоп из Эфиопии, да это только утопия.

3. Объясните значение слов: *уполномочивать, усугубить, утопия, орфоэпия*. Придумайте предложения или связный рассказ с этими словами.

4. Представьте себе, что к вам зашел одноклассник (сокурсник) и его нужно познакомить с мамой. Какой из следующих вариантов правильный?

а) Проходи, Коля. Мама, это Коля, мы с ним учимся в одном классе. Коль, маму зовут Наталией Ивановной.

б) Проходи, Коля. Это моя мама, Наталия Ивановна. Мам, это Коля, мы с ним учимся в одном классе.

Эффективность речевого воздействия

Наше речевое воздействие на собеседника может быть эффективным и неэффективным.

Эффективное речевое воздействие - это такое, *которое позволяет говорящему достичь поставленной цели*. Цели человека в общении могут быть разными.

Цели общения

1. *Информационная* - донести свою информацию до собеседника и получить подтверждение, что она получена.

2. *Предметная* - что-либо получить, узнать, изменить в поведении собеседника.

3. *Коммуникативная* - сформировать определенные отношения с собеседником.

Можно выделить такие разновидности коммуникативных целей: установить контакт, поддержать контакт, развить контакт, возобновить контакт, завершить контакт, а также прервать или разорвать контакт. Коммуникативные цели выполняют такие речевые этикетные формулы как *приветствие, поздравление, сочувствие, прощание, комплимент, извинение* и т.д.

Теперь дадим определение эффективного речевого воздействия. *Эффективное речевое воздействие - это такое, которое позволяет говорящему достичь поставленной цели (или целей) и сохранить баланс отношений с собеседником (коммуникативное равновесие), то есть остаться с ним в нормальных отношениях, не поссориться.*

Эффективное речевое воздействие

1. Достижение поставленной цели

2. Сохранение коммуникативного равновесия

Рассмотрим на примерах, какие цели достигнуты, а какие - нет в некоторых коммуникативных ситуациях:

Коммуникативная ситуация 1.

-Передайте, пожалуйста, соль!	Информационная
-Пожалуйста!	Предметная
	Коммуникативная

Коммуникативная ситуация 2.

-Передайте, пожалуйста, соль!	Информационная
-Простите, здесь соли нет.	Предметная
	Коммуникативная

Коммуникативная ситуация 3.

- Дайте соль!	Информационная
- А почему так грубо?	Предметная
	Коммуникативная

Коммуникативная ситуация 4.

-Передайте, пожалуйста, соль!	Информационная
-Что?	Предметная
	Коммуникативная

Коммуникативная ситуация 5.

-Передайте, пожалуйста, соль!	Информационная
-На!	Предметная
	Коммуникативная

В каких случаях можно считать речевое воздействие эффективным, в каких - нет?

Разумеется, эффективным общение будет в том случае, если достигнуты все три цели (коммуникативная ситуация 1). Но, как мы видим, так бывает не всегда. Возможны варианты.

Если не достигнута информационная цель (вас не поняли), то эффективность речевого воздействия всегда равна нулю. Отсюда вывод: надо говорить четко и понятно.

Если не достигнута коммуникативная цель (отношения не сохранены, нарушены, собеседник обиделся), то такое воздействие также неэффективно, поскольку сохранение коммуникативного равновесия - одно из условий эффективности речевого воздействия (по определению, см. выше).

А вот если предметная цель не достигнута, то речевое воздействие иногда может оказаться эффективным и в этом случае: если цель не достигнута по объективным причинам (соли физически нет на столе), но при этом коммуникативное равновесие сохранено (коммуникативная ситуация 2).

А если мы достигли предметной и информационной цели, но не достигли коммуникативной (коммуникативная ситуация 5)? В таком случае результат есть - соль мы получили, но нормальных отношений с собеседником не установили. Такое речевое воздействие называют *результативным* (есть результат), но *неэффективным* (так как второе правило - коммуникативное равновесие - не соблюдено). Таким образом, *эффективное* и *результативное* речевое воздействие - разные вещи.

В остальных случаях недостижение предметной цели свидетельствует о неэффективности речевого воздействия - значит, мы что-то сделали неправильно: не так попросили, не те приемы использовали, не учли какие-то законы общения и т.д.

Здесь вспомним закон зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий (занятие 2): *чем больше коммуникативных усилий затрачено, тем выше эффективность общения.*

Условия эффективного речевого воздействия

Для того чтобы наше речевое воздействие было эффективным, необходимо соблюдение ряда *условий*. Если какие-то из этих условий не будут соблюдены, эффективность речевого воздействия оказывается под вопросом.

Если мы хотим, чтобы наше речевое воздействие было эффективным, то:

- поставленная нами цель должна быть достижима (никакими приемами мы не сможем убедить собеседника достать нам луну с неба);

- мы должны соблюдать правила бесконфликтного общения;
- необходимо использовать приемы речевого воздействия, адекватные ситуации (то есть подходящие именно в данном случае), а также:
- знать и соблюдать действующие в общении коммуникативные законы.

Задание 1. Прочитайте диалоги.

а) Встречаются два одноклассника:

- Ромк, срочно к завтрашнему дню надо выпустить стенгазету, посвященную празднику.
- Вот еще, почему как газету рисовать, так сразу Ромка? Да и не могу, я на футбол сегодня собрался, никак нельзя пропустить этот матч, он...
- Какой футбол... Ты как хочешь, а газета должна завтра висеть у учительской, иначе сам знаешь...
- А что ты мне можешь сделать... Не буду я рисовать твою газету.
- Я- то, может, ничего и не могу сделать, а вот Ольга Александровна
- А мне Ольга Александровна ничего о газете не говорила, я ее видел сегодня.
- А мне говорила...
- Вот и делай ее сам, а я на футбол пойду. Пока.

б) Дочь смотрит телевизор, входит мама:

- Лена, ты не сходишь в магазин, а то скоро ужин, а хлеба нет...
- Ну вот... Вечно так, как по телевизору моя любимая передача, так мне то за хлебом надо идти, то ведро выносить, то с собакой надо гулять... И все надо... надо...
- Конечно надо, ведь в жизни у каждого есть свои обязанности, хотим мы этого или не хотим... Я вот тоже после работы вместо того, чтобы ужин готовить, лучше бы полежала, посмотрела телевизор. Я эту передачу тоже очень люблю.
- Мам, а давай мы ее досмотрим вместе, а потом я быстренько смотаюсь в магазин за хлебом и помогу приготовить тебе ужин! Как тебе мое предложение?
- Принимается.

в) (Мальчик кричит из окна другу в доме напротив)

- Серега! Серега!
- А?
- Что задано по ботанике?
- А? Что? Не слышу! Громче!
- Что, спрашиваю, по ботанике задано?
- А? Что задано? По математике? Сейчас посмотрю. Шестой параграф, пятьдесят шестое задание.
- Шестьдесят шестое?
- Нет, пятьдесят шестое!
- Понял, шестьдесят шестое.

- * Какие цели общения достигнуты, какие нет?
- * Можно ли общение назвать эффективным? Почему?

Задание 3. Прочитайте басню:

И.А.Крылов

Ворона и лисица

Вороне где-то бог послал кусочек сыру.
 На ель ворона взгромоздясь,
 Позавтракать было совсем уж собралась,
 Да призадумалась, а сыр во рту держала.
 На ту беду Лиса близёхонько бежала;
 Вдруг сырный дух лису остановил.
 Лисица видит сыр, Лисицу сыр пленил.
 Плутовка к дереву на цыпочках подходит,
 Вертит хвостом, с Вороны глаз не сводит,
 И говорит так сладко, чуть дыша:
 «Голубушка, как хороша!
 Ну что за шейка, что за глазки!
 Рассказывать, так, право, сказки!
 Какие перышки! какой носок!
 И, верно, ангельский быть должен голосок!
 Спой, светик, не стыдись!
 Что, ежели, сестрица,
 При красоте такой и петь вы мастерица,
 Ведь ты б у нас была царь-птица!»
 Вещунья с похвал вскружилась голова,
 От радости в зобу дыханье сперло,
 И на приветливы Лисицыны слова
 Ворона каркнула во все воронье горло.
 Сыр выпал — с ним была плутовка такова.

- Какие приемы речевого воздействия использовала Лиса? Назовите их.
- Какие ошибки допустила Ворона? Перечислите их.
- Какие коммуникативные цели достигла Лиса?
- Было ли общение эффективным?

Задание 4. Придумайте краткий эффективный диалог для следующей коммуникативной ситуации: вы просите родителей купить вам мобильный телефон.

Какие аргументы, какие способы речевого воздействия лучше в этом случае применить? Проанализируйте достижимость разных целей общения.

Подведем итоги

- * Перечислите возможные цели общения.
- * Объясните, какое речевое воздействие можно считать эффективным.
- * Назовите основные условия эффективного речевого воздействия.
- * Объясните разницу между эффективным и результативным речевым воздействием.

Домашнее задание

Подготовьте в парах по два диалога: в первом есть нарушения правил эффективного общения, во втором эти нарушения исправлены.

Занятие 12. Коммуникативная позиция говорящего

Речевая гимнастика

1. Образуйте форму множественного числа от слов: *паспорт, штемпель*.
2. Ясно и четко произнесите скороговорку, чтобы был слышен каждый звук:
Хохлатые хохотушки хохотом ухохотались.
3. Придумайте предложения со словами: *уполномочивать, усугубить, осужденный, осужден*.
4. Вы знакомите своего отца с преподавательницей, которая вас учит.
Какой вариант правильный?
 1. - Папа, познакомься, это Людмила Петровна.
 2. – Людмила Петровна, познакомьтесь, это мой отец.

Коммуникативная позиция участника общения

Очень важное понятие науки о речевом воздействии – понятие коммуникативной позиции участника общения.

Любой участник общения имеет определенную коммуникативную позицию по отношению к своим собеседникам.

Коммуникативная позиция - это степень авторитетности участника общения для собеседников, степень влиятельности его речи в конкретной ситуации общения.

Виды коммуникативной позиции говорящего: *сильная и слабая*.

Сильной коммуникативной позицией обычно обладают начальники по отношению к подчиненным, взрослые по отношению к детям, старшие к младшим, более высокие к более маленьким, говорящие более громко - к говорящим тише, мужчины по отношению к женщинам. Если коммуникативная позиция первых сильная, то, соответственно, коммуникативная позиция вторых оценивается как слабая.

Искусство речевого воздействия заключается в умении говорящего усилить свою коммуникативную позицию, защитить свою позицию от давления собеседника, а также в умении ослабить коммуникативную позицию своего собеседника.

Усиливая свою коммуникативную позицию, используя для этого различные вербальные и невербальные средства, приемы речевого воздействия, мы повышаем эффективность своего речевого воздействия на собеседника - нас лучше слушают, нам больше доверяют, с нами охотнее соглашаются, наши просьбы выполняют и т.д.

Например, *усиливают нашу коммуникативную позицию* такие приемы:

- повтор обращения («закон имени»): - Ну Анна Петровна, ну Анна Петровна, ну пожалуйста, ну Анна Петровна...;
- приближение к собеседнику (правило «чем ближе, тем эффективней»);
- возвышение над собеседником (правило «чем выше, тем эффективней»);
- физический контакт с собеседником (ненавязчиво дотронуться до того, кого мы убеждаем);
- открытые жесты, обращенные к слушателю;
- укрупнение собеседника (когда мы хвалим его, выделяем из других, делаем ему комплименты и т.д.);
- повышение громкости голоса, придающее речи авторитетность и уверенность;
- демонстрация доброжелательности мимикой, жестами;
- привлекательность нашего внешнего вида и мн. др.

Защищая свою коммуникативную позицию, мы не позволяем собеседнику оказывать на нас давление, помогаем себе «устоять» против его аргументации, нажима, можем защититься от навязчивого или просто неприятного собеседника.

Защитить свою позицию можно:

- увеличивая дистанцию между нами и собеседником,
- разместившись за препятствием (столом, букетом цветов и т.д.);
- отклоняясь назад при разговоре,
- принимая закрытые позы (например, скрещивая руки на груди, поворачиваясь боком к собеседнику) и др.

Если мы применяем правила и приемы для ослабления коммуникативной позиции собеседника, мы этим самым делаем нашу собственную позицию более сильной и убедительной. Здесь действует *принцип коромысла* - чтобы поднять ведро на одном конце коромысла, нам достаточно опустить ведро на

другом конце. Ослабляя свою коммуникативную позицию, мы усиливаем коммуникативную позицию собеседника по отношению к нам.

Ослабить коммуникативную позицию собеседника можно такими приемами:

- посадить его в низкое кресло,
- встать и расхаживать перед ним в процессе разговора,
- посадить собеседника так, чтобы у него за спиной было движение;
- посадить собеседника так, чтобы ему падал свет в лицо и др.

Приемы усиления, защиты коммуникативной позиции и приемы ослабления коммуникативной позиции собеседника изучаются наукой о речевом воздействии. Это наука учит нас усиливать и защищать свою коммуникативную позицию в процессе общения, а также ослаблять коммуникативную позицию собеседника.

Задание 1. Прочитайте текст:

- Разрешите пройти! – решительно сказал мужчина вахтерше, загородившей ему путь.
- А вы к кому?
- Какое ваше дело! Пропустите немедленно! - заорал высокий широкоплечий мужчина на старушку. - Я по срочному делу!
- Иди, иди любезный, - засуетилась старушка. - Раз по срочному, то иди.
- * Чья коммуникативная позиция сильнее изначально? Почему?
- * Какие приемы усиления своей позиции использовал мужчина?
- * Было ли его речевое воздействие эффективным? Результативным?

Задание 2. Генерал А.И.Лебедь рассказал как-то в телевизионном выступлении, что в армии у командиров существует поговорка *Недостаток ума восполняй голосом*. Как вы ее понимаете? Раскройте ее смысл с точки зрения приемов усиления коммуникативной позиции командира.

Задание 3. У кого (при прочих равных условиях) коммуникативная позиция будет сильнее и почему:

- оратор на трибуне - слушатели внизу;
- сидящий и стоящий;
- говорящий громко - говорящий тихо;
- хорошо одетый - плохо одетый;
- лежащий на диване - сидящий на диване около него;
- сидящий - тот, кто передвигается во время разговора вокруг него;
- тот, кто ведет человека под руку - тот, которого ведут под руку;
- тот, кто выше - тот, кто ниже;
- тот, кто одет в темное - тот, кто одет в светлое;
- тот, кто приближается к собеседнику - тот, кто удаляется от собеседника;

- тот, кто смотрит в глаза собеседнику - тот, кто избегает взгляда собеседника;
- тот, кто сильно пожимает руку - тот, кто слабо пожимает руку.

Задание 4. Какие способы речевого воздействия, приемы усиления, защиты своей коммуникативной позиции, ослабления коммуникативной позиции собеседника используются в следующих примерах:

1) Ну бабушка, ну миленькая, ну бабулечка, ну бабулечка, ну купи мне шарик, ну бабулечка, ну миленькая, ну пожалуйста....

2) «Всем сидеть», - громовым голосом заорал верзила в камуфляжной форме, врываясь в помещение

3) «Как приятно вас видеть! - начал он разговор. - Для меня всегда такое удовольствие с вами общаться!»

4) Когда он вошел в офис, то сразу увидел молоденькую, модно, но скромно одетую девушку с приветливым выражением лица. Она сразу встала, взглянула ему прямо в глаза, улыбнулась и сказала: - Это вы звонили нам по проводу заказа? Рада Вас видеть! Мы вас ждем. Садитесь, пожалуйста!»

5) - Не плачь, не плачь - говорил девочке Алексей. Он подошел к ней поближе, положил ей руку на плечо, потом обнял и ласково прижал к себе. - Вот видишь, все хорошо, никто тебя больше не обижает. Не плачь больше, ладно? Мама скоро придет.

Девочка тихо всхлипывала, но уже не плакала.

6) - Поверьте, это только ухудшит положение! - взывал оратор с трибуны, простирая руки к слушателям и всем телом наклоняясь к ним. - Мы должны отказаться от этой бессмысленной забастовки!

7) Молотов начал доклад. Все члены политбюро сидели за длинным столом. Сталин встал, раскурил трубку и начал по обыкновению медленно ходить по залу заседаний так, что головы всех членов Политбюро постоянно поворачивались за ним, как и голова докладчика.

8) - Ну, так вы согласны? Да или нет? - настаивал инженер.

Старик молчал. Потом он распрямился в своем кресле и откинулся назад, глядя в окно. Молчание затягивалось

9) Вошел первый экзаменующийся. Волнуясь, он взял билет и сел перед экзаменаторами. На столе стояли несколько ваз с цветами, и он постарался сесть так, чтобы цветы загораживали экзаменаторов.

- Вы что, не хотите нас видеть? - спросил председатель экзаменационной комиссии.

-Я... нет, почему...

10) Директор выслушивал объяснения учительницы распрямившись, скрестив руки на груди и откинув назад голову. И хотя он ростом был не выше Нины Петровны, он казался ей сейчас высоким и неприступным, и она все время сбивалась, рассказывая ему о случившемся.

Задание 5. Прочитайте текст.

(Глумов ищет покровительства Мамаева, своего богатого дяди, и хочет установить с ним контакт. Для этого он говорит человеку Мамаева, что сдает квартиру, и тот приводит к нему дядю, который любит смотреть квартиры).

Мамаев. Где гостиная? (Глумову). Вы меня извините!

Глумов. Ничего-с, вы мне не мешаете.

Мамаев (человеку). Ты видишь, вон сидит человек, пишет! Может быть, мы ему мешаем; он, конечно, не скажет по деликатности; а все ты, дурак, виноват.

Глумов. Не браните его, не он виноват, а я. Когда он тут на лестнице спрашивал квартиру, я ему указал на эту и сказал, что очень хороша; я не знал, что вы семейный человек.

Мамаев. Вы хозяин этой квартиры?

Глумов. Я.

Мамаев. Зачем же вы ее сдаете?

Глумов. Не по средствам.

Мамаев. А зачем же нанимали, коли не по средствам?...

Глумов. Нет, я хочу еще больше нанять.

Мамаев. Как так больше? На этой жить средств нет, а нанимаете больше! Какой же у вас резон?

Глумов. Никакого резона. По глупости.

Мамаев. По глупости? Что за вздор.

Глумов. Какой же вздор! Я глуп.

Мамаев. Глуп! Это странно. Как же так, глуп?

Глумов. Очень просто, ума недостаточно. Что ж тут удивительного! Разве этого не бывает? Очень часто.

Мамаев. Нет, однако это интересно! Сам про себя человек говорит, что глуп.

Глумов. Что ж мне, дожидаться, когда другие скажут? Разве это не все равно? Ведь уж не скроешь.

Мамаев. Да, конечно, этот недостаток скрыть довольно трудно.

Глумов. Я и не скрываю.

Мамаев. Жалею.

Глумов. Покорно благодарю.

Мамаев. Учить вас, должно быть, некому?

Глумов. Да, некому.

Мамаев. А ведь есть учителя, умные есть учителя, да плохо их слушают... Да-с, так вы глупы... Это нехорошо. То есть тут ничего нет дурного, если у вас есть пожилые, опытные родственники или знакомые.

Глумов. То-то и беда, что никого нет. Есть мать, да она еще глупее меня.

Мамаев. Ваше положение действительно дурно. Мне вас жаль, молодой человек.

Глумов. Есть, говорят, еще дядя, да все равно что его нет.

Мамаев. Отчего же?

Глумов. Он меня не знает, а я с ним и видаться не желаю.

Мамаев. Вот уж я за это и не похвалю, молодой человек, и не похвалю.

Глумов. Да помилуйте! Будь он бедный человек, я бы ему, кажется, руки целовал, а он человек богатый; придешь к нему за советом, а он подумает, что за деньгами. Ведь как ему растолкуешь, что мне от него ни гроша не надобно, что я только совета жажду, жажду - алчу наставления, как манны небесной. Он, говорят, человек замечательного ума, я готов бы целые дни и ночи его слушать.

Мамаев. Вы совсем не так глупы, как говорите.

Глумов. Временем на меня это просветление находит, вдруг как будто прояснится, а потом и опять. Большую часть я совсем не понимаю, что делаю. Вот тут-то мне совет и нужен.

Мамаев. А кто ваш дядя?

Глумов. Чуть ли я и фамилию-то не забыл. Мамаев, кажется, Нил Федосеич.

Мамаев. А вы-то кто?

Глумов. Глумов.

Мамаев. Дмитрия Глумова сын?

Глумов. Так точно-с.

Мамаев. Ну, так этот Мамаев-то - это я.

Глумов. Ах, боже мой! Как же это! Нет, да как же! Позвольте вашу руку! (Почти со слезами). Впрочем, дядюшка, я слышал, вы не любите родственников; вы не беспокойтесь, мы можем быть так же далеки, как и прежде. Я не посмею явиться к вам без вашего приказанья; с меня довольно и того, что я вас видел и наслаждался беседой умного человека.

Мамаев. Нет, ты заходи, когда тебе нужно посоветоваться.

Глумов. Когда нужно! Мне постоянно нужно, каждую минуту! Я чувствую, что погибну без руководителя.

Мамаев. Вот заходи сегодня вечером.

(По А.Н.Островскому)

- Охарактеризуйте коммуникативные позиции Глумова и Мамаева. Чья позиция сильнее. Чья слабее? Подтвердите примерами.

- Какие приемы воздействия использует Глумов? В чем заключается его стратегия – в усилении или ослаблении своей коммуникативной позиции? Почему он избирает такую стратегию? Как он ее реализует? Приведите примеры.

- Является ли речевое воздействие Глумова на Мамаева эффективным? Достигает ли он своих целей?

Подведем итоги

- Что такое коммуникативная позиция участника общения?
- Как связана наука о речевом воздействии с понятием коммуникативной позиции?
- Что можно «делать» с коммуникативной позицией человека?

- Что такое «принцип коромысла», как он используется в общении?

Домашнее задание

Подготовьте в парах диалоги, в которых вы убеждаете в чем-то своих родителей, просите их о чем-либо. Включите в них как можно больше приемов усиления своей коммуникативной позиции. Разыграйте диалоги (2 минуты).

Занятие 13. НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

Речевая гимнастика

1. Прочитайте и запомните: *завсегда́тай, конкурентоспособный*.
2. Ясно и четко произнесите скороговорку, чтобы был слышен каждый звук:
У Филарета фронт Фадей поправил орфоэтию.
Найдите в скороговорке ошибку в словоупотреблении. Исправьте эту ошибку.

3. Прочитайте, выбирая правильный вариант:
В прошлом году многие поменяли (паспорта, паспорта).
На конвертах проставлены почтовые (штемпели, штемпля).

Невербальное общение

Невербальное общение - это общение при помощи несловесных средств (жесты, мимика, сигналы внешности и поведения говорящего, дистанция до собеседника и др.). Невербальное общение - такое же средство передачи информации от человека к человеку, как и вербальное (словесное), только невербальная коммуникация пользуется другими средствами.

Невербальные средства общения сопровождают, дополняют речь, а в некоторых случаях и заменяют ее (в таких случаях говорят - «понятно без слов»). Как поется в одной старой песне: «Он спросил меня, люблю я или нет, только взглядом я дала ему ответ».

Невербальные средства общения состоят из *невербальных сигналов*. Невербальные сигналы - это несловесные, неязыковые явления, которые несут информацию в процессе общения.

Выделяют следующие виды невербальных сигналов:

1. Сигналы внешности (одежда, прическа и т.д.)

2. Язык телодвижений

* взгляд	* движение
* мимика	* походка
* жесты и позы	* физические
* осанка	контакты
* стойка	* манипуляции с
* посадка	предметами

3. Сигналы пространства

- * дистанция
- * горизонтальное расположение
- * вертикальное расположение

Известный исследователь невербальных сигналов австралийский ученый А.Пиз считает, что насчитывается не менее 1000 невербальных сигналов, которые используются людьми. Их роль очень велика: по данным ученых, до 60-70 % информации в процессе общения передается невербально.

Большинство ученых полагает, что слова используются в основном для передачи фактов, фактической информации, а невербальные средства несут информацию о нашей оценке этих фактов, о нашем отношении к собеседнику - о межличностных отношениях. Отсюда огромная важность невербального поведения в общении: очень легко выдать свое отношение к тому, что мы говорим - взглядом, жестом, позой, поворотом головы и т.д.

В науке о невербальных сигналах есть термин *конгруэнтность* - он означает соответствие, соответствие невербального поведения человека тому, что он сообщает вербально. Так, если человек горячо и громко говорит, что он за взаимопонимание с молодежью, но при этом размахивает кулаком, то налицо неконгруэнтность: сжатый кулак никак не сигнализирует о дружелюбии. Другой пример: человек говорит собеседнику, что очень его любит, но лицо его при этом сохраняет бесстрастность. Очень важная вещь: в условиях неконгруэнтности большинство людей склонны верить невербальным сигналам, то есть тому, что видят, а не тому, что слышат. В приведенных примерах собеседники не поверят в дружелюбие лектора, как и в любовь внешне бесстрастного собеседника.

А.Пиз считает, что невербальный сигнал несет в 5 раз больше информации, чем слово.

Многие невербальные сигналы национальны или имеют разное значение у разных народов.

Так, американский знак «о-кей» возник в начале 19-го века и распространился в большинстве стран мира, но во Франции он обозначает «ноль» или «ничего», в Японии - деньги. Большой палец вверх - у многих народов означает «все в порядке», а также просьбу подвезти на дороге, а в Греции - «заткнись». У итальянцев и немцев это цифра «1» и т.д. Русский жест «выпивка» отсутствует у других народов, также как и жест показывания головой в каком-либо направлении - «Вон там...» (американцы говорят, что русские в таких случаях показывают направление носом).

Невербальные сигналы надо уметь *читать*, то есть *понимать их значение*. Это очень важно для эффективного общения. Обычно очень наблюдательны женщины, они хорошо понимают невербальные сигналы, от них бывает трудно что-либо скрыть. Мужчины менее наблюдательны, для них важнее и привычнее вербальный канал общения.

Большинство невербальных сигналов многозначны, и точно судить об их конкретном значении можно только в конкретной ситуации, хотя можно и определить некоторые общие, наиболее устойчивые их значения.

Чтению невербальных сигналов надо учиться. Когда мы говорим, что у человека хорошо развита интуиция в отношениях с людьми, мы фактически имеем в виду, что он может правильно читать невербальное поведение другого человека и сравнивать его со словами этого человека. Другими словами, когда мы говорим о том, что подозреваем: нам солгали, мы в действительности имеем в виду, что жесты и слова этого человека не совпадают друг с другом (неконгруэнтность) – невербальные сигналы этого человека выдают его неискренность.

Задание 1. Игра "Невербальное общение".

Для того, чтобы установить хороший контакт друг с другом, людям бывает полезно научиться понимать партнера без слов. Попробуем научиться этому. Приглашаем двух добровольцев в центр круга. Мы предлагаем вам побеседовать на «тарабарском» языке. Вы можете в разговоре использовать все, кроме родного (или любого из известных обоим участникам) языка, это могут быть жесты, звуки, мимика. Ваша задача: завязать друг с другом полноценный разговор, может быть, даже спор о чем-нибудь. Задача зрителей: попытаться угадать, о чем, собственно, идет речь. *(После диалога выслушиваются сначала версии наблюдателей, а затем каждый участник делится тем, о чем он говорил).*

Задание 2. Прочитайте текст.

«Кто чист душою, тому хорошо здесь молиться... - думал Кунин. – Как в Риме у св. Петра поражает величие, так здесь трогают эти смирение и простота».

Но молитвенное настроение его рассеялось в дым, когда отец Яков вошел в алтарь и начал обедню. По молодости лет, попав в священники прямо с семинарской скамьи, отец Яков не успел еще усвоить себе определенную манеру служить. Читая, он как будто выбирал, на каком голосе ему остановиться, на высоком теноре или жидком баске; кланялся он неумело, ходил быстро, царские врата открывал и закрывал порывисто... Старый дьячок, очевидно больной и глухой, плохо слышал его возгласы, отчего не обходилось без маленьких недоразумений».

(А.П.Чехов. «Кошмар»)

* Чем был разочарован Кунин во время богослужения?

* Почему быстрота и резкость движений неуместны для священника? В каких еще случаях от них следует отказаться?

* Какие невербальные средства обнаруживают неопытность священника?

Задание 3. Прочитайте текст.

Дверь распахнулась, вошел Петр, и перед ним склонились низко семь париков. Кивнув, он сел у стола, резко сдвинул в сторону бумаги, опростав для руки место, забарабанил пальцами, и на присутствующих уставились круглые его черные глаза, словно горевшие безумием.

(Л.Н.Толстой. «День Петра»)

* Перечислите жесты Петра. О чем свидетельствует каждый из жестов?

Задание 4. Прочитайте текст.

- Служу, милый мой! Коллежским асессором уже второй год и Станислава имею,.. служил, знаешь, в департаменте, а теперь сюда переведен столоначальником по тому же ведомству... Здесь буду служить. Ну а ты как? Небось уже статский? А?

- Нет, милый мой, поднимай повыше, - сказал толстый, - Я уже до тайного дослужился. Две звезды имею.

Тонкий вдруг побледнел, окаменел, но скоро лицо его искривилось во все стороны широчайшей улыбкой; казалось, что от лица и глаз его посыпались искры. Сам он съежился, сгорбился, сузился...Его чемоданы, узлы и картонки съежились, наморщились...Длинный подбородок жены стал еще длиннее; Нафанаил вытянулся во фрунт и застегнул все пуговицы своего мундира...

- Я, ваше превосходительство... Очень приятно-с! Друг, можно сказать, детства и вдруг в такие вельможи-с! Хи-хи-с.

(А.П.Чехов. «Толстый и тонкий»)

● Какие невербальные средства указывают на резкое изменение состояния тонкого?

● Объясните значение каждого невербального сигнала, описанного автором.

● Задание 5. Выразите невербальными средствами следующие значения (ваши товарищи должны объяснить значение показанного жеста):

* предоставьте мне слово,
я хочу сказать;

* подвезите меня;

* молчите;

* позвони мне;

* напиши мне;

* тише;

* не торопись, не спеши;

* давай это мне, сюда;

* заканчивай, закрутляйся;

- | | |
|---|---|
| * пойдём пешком;
* очень прошу;
* сдаюсь; | * подумай;
* деньги нужны:
* проходите. |
|---|---|

Задание 6. Составьте невербальный рассказ о каком - либо событии и покажите его аудитории. Поймет ли аудитория ваш рассказ? Пусть они расскажут словами то, что вы показали невербально.

Подведем итоги

- Что такое невербальное общение?
- Какие виды невербальных сигналов вы знаете?
- Что такое неконгруэнтность?
- Какие жесты называют открытыми, какие закрытыми и почему?
- Какую информацию мы обычно передаем вербально, а какую невербально?

Домашнее задание

Посмотрите выступление какого-либо политического деятеля по телевидению. Запишите, какие жесты он делает. Это открытые или закрытые жесты? Есть ли конгруэнтность в его выступлении? Кратко расскажите о своих наблюдениях, покажите отмеченные вами жесты и объясните их значение.

Занятие 14. Невербальное общение (продолжение)

Речевая гимнастика

1. Образуйте форму множественного числа от слов: *инженер, договор*.
2. Прочитайте предложения с разной громкостью - громко; средне; тихо:

Он завсегда таи этого кафе.

К сожалению, наше предприятие оказалось в числе неконкурентоспособных.

3. Завершите фразы:

- * Сжатые кулаки говорят о...
- * Опущенный подбородок говорит о том, что...
- * Скрещенные на груди руки говорят о том, что...
- * Прикрывание рта ладонью говорит о том, что ...
- * Отведение взгляда в сторону говорит о том, что...

* Наклон корпуса говорящего вперед говорит о том, что...

Невербальное общение

Рассмотрим невербальные сигналы, использование которых позволяет говорящему усилить свою коммуникативную позицию, то есть повысить эффективность общения.

Существует термин *фактор речевого воздействия*. Фактор речевого воздействия - это определенный *тип* коммуникативных сигналов или приемов, использующихся людьми в процессе речевого воздействия.

Каждый фактор объединяет однотипные сигналы. Например, такой фактор речевого воздействия как *фактор взгляда* объединяет функции различных видов взглядов, и изучив этот фактор, мы научимся правильно использовать взгляд в процессе общения. *Фактор адресата* объединяет приемы эффективного воздействия на разных адресатов (собеседников) - приемы воздействия на мужчин, женщин, старшее поколение, образованных, малообразованных людей и т.д.

Невербальные сигналы, повышающие эффективность речевого воздействия человека, могут быть сгруппированы в несколько факторов.

1. Фактор внешности

Одежда

Коммуникативную позицию человека усиливает темная традиционная одежда, добротный материал, контраст темных и белых тонов, умеренная модность одежды. Для женщины - платье с длинным рукавом, серое, синее, коричневое, бежевое.

Усиливают позицию человека прямоугольный силуэт одежды (и наоборот, шарообразный силуэт, рукав реглан, мягкие свитера, джинсы ослабляют коммуникативную позицию говорящего). Усиливают воздействие высокие шляпки, каблуки, очки в темной роговой оправе.

Выигрышно выглядит чистая, культурная, аккуратная одежда.

Сочные цвета одежды характеризуют человека как радующегося жизни, успешного, обращенного к бытию.

Расстегнутый пиджак- стремление к контакту, застегнутый - стремление сохранить дистанцию. Снятый пиджак - готовность взаимодействовать. Американские специалисты по проведению переговоров отмечали, что, по их наблюдениям, если мужчины до конца переговоров остаются в застегнутых пиджаках, договоренность обычно не достигается.

Прическа

Высокая прическа повышает статус ее носителя.

Интересно, что блондинок воспринимают обычно как более привлекательных, но при этом поверхностных, неглубоких в суждениях, а брюнеток воспринимают как более серьезных, умных, компетентных.

Силуэт

Чем ближе силуэт человека к прямоугольнику, тем эффективнее производимое им впечатление. Костюм для мужчины, традиционный английский костюм для женщины (с подплечниками) создают впечатление авторитетного, компетентного, надежного человека.

Сложение

Высокий рост, атлетическое телосложение усиливают коммуникативную позицию человека. Высокие люди пользуются большим авторитетом.

Физическая привлекательность

Физическая привлекательность человека ассоциируется у людей с положительными человеческими качествами.

Физически привлекательные люди воспринимаются окружающими как общительные, популярные, успешные, убедительные (способные убеждать), счастливые, имеющие много друзей. Привлекательных людей мы склонны считать более умными (хотя это далеко не всегда так, часто бывает наоборот, но в американском эксперименте мужчины оценивали сочинения, написанные женщинами, которые приложили к своим сочинениям свои фотографии, и более красивые женщины получили более высокую оценку). При этом, однако, люди обычно не хотят, чтобы их руководитель был очень красивым.

Люди ощущают, что находясь рядом с привлекательными людьми, они улучшают у окружающих впечатление о себе. Особенно важна физическая привлекательность при первом знакомстве.

2. Фактор взгляда

С собеседником необходимо поддерживать зрительный контакт. Смотреть на собеседника надо примерно половину разговора, тогда это рассматривается как поддержание контакта. Если мы смотрим доброжелательно 60-70% времени на собеседника, он понимает, что нравится нам.

Этикет требует смотреть не в глаза, а в лицо, не фиксируя внимания на глазах собеседника. Пристальный взгляд в глаза рассматривается как проявление враждебности - не надо смотреть слишком пристально ни на кого. Ср: «Где деньги? В глаза мне смотри!». Приказ смотреть в глаза - это признак давления, коммуникативного насилия.

При решении деловых вопросов надо использовать деловой взгляд - направленный на треугольник «глаза-нос», это создает впечатление серьезности намерений.

При дружеском общении взгляд лучше опускать ниже - на треугольник «глаза-рот», такой взгляд демонстрирует дружеское отношение, желание контактировать. Взгляд ниже, от глаз до груди, называется интимным, он показывает личную заинтересованность. Взгляд искоса обычно говорит или об интересе, или о враждебности. Когда он соединяется со слегка поднятыми

бровями или улыбкой, то говорит об интересе. Если же он соединяется с опущенными бровями, нахмуренными бровями, или же уголки рта опущены, то это говорит о подозрительном или же ироническом отношении.

Если собеседник вам неприятен, пытается оказать на вас давление - смотрите ему в «третий глаз» - на переносицу.

3. Фактор физического поведения

Это - *язык мимики и телодвижений*. Данный фактор предполагает правильное использование мимики, жестов и поз.

Мимические сигналы

Мимика - это выразительные движения лица.

Наиболее эффективна и действенна мимика приветливости, ядром которой является улыбка.

Улыбка в общении выполняет следующие функции:

характеризует улыбающегося как носителя положительных признаков, как хорошего человека (об улыбающихся людях все думают хорошо);

вызывает ответную положительную эмоцию у собеседника, легко отзеркаливается;

поднимает настроение самому говорящему (функция самовоздействия);

стимулирует продолжение контакта (поэтому на Западе заставляют улыбаться продавщиц - от них тогда не хочется отходить, а ведь они стоят «при товаре»);

тренирует около 40 мышц лица, предотвращает преждевременные морщины;

уменьшает болевые ощущения (у улыбающегося человека меньше болит ушиб, рана - это установлено экспериментально).

Признак искренней улыбки - движение бровей, если же брови неподвижны и человек улыбается одним губами - улыбка неискренняя.

Сигналы жестов и поз

Жесты - динамические выразительные движения тела (не только рук!).

Позы - фиксированные, статичные положения тела, принимаемые человеком. Позу можно рассматривать как застывший жест.

Большое значение имеют также сигналы *физического контакта*. Физические контакты помогают установить дружеские, неформальные отношения с собеседником. Они относятся к сигналам отношения и намерений и демонстрируют обычно открытость, симпатию, благорасположение, желание поддерживать контакт. Это рукопожатие, объятия; можно ненавязчиво дотронуться до руки, плеча собеседника, положить ему руку на плечо (если это позволяют отношения) - все это повышает доверительность общения. Важно только иметь в виду, что хотя русское общение и допускает физический контакт с собеседником (у большинства европейских народов это практически не допускается, за

исключением рукопожатия), прикосновение к собеседнику должно быть ожидаемым, мотивированным. Прикосновение эффективно при общении в семье, среди близких людей, при общении с молодыми и подчиненными людьми. Отметим, что есть люди, которые не любят прикосновений - к ним не следует прикасаться, это вызовет обратный эффект.

Позы бывают открытыми, закрытыми и авторитарными. Для эффективного общения позы должны быть открытыми, ноги и руки не должны быть скрещены, грудная клетка должна быть открытой, подбородок слегка приподнят. Авторитарные позы - это позы, которые демонстрируют высокий статус говорящего, его превосходство над собеседником, стремление оказать давление на собеседника. Примеры авторитарных поз: ноги шире плеч, руки за спиной («поза армейского сержанта»), поза «руки в боки» и некоторые другие. Все они, как правило, призваны оказать давление на собеседника, подчинить его себе. Воспринимаются такие сигналы негативно.

Осанка должна быть непринужденная, спина не должна быть сутулой (признак неуверенности), позвоночник должен быть прямой.

Стойка, при которой левая нога выставлена вперед, рассматривается как агрессивная (для замаха, удара), выставленная вперед правая нога - сигнал к контакту, доверию. Нельзя демонстративно скрещивать ноги - это негативный сигнал. Целесообразно немного поднимать вверх подбородок - это придает уверенности самому говорящему и читается собеседником как уверенность собеседника в собственной правоте.

Посадка - лучше всего сидеть, не скрещивая ноги, садиться на все сиденье (передвигаться в процессе общения на краешек сиденья - значит демонстрировать заинтересованность), не расставлять широко ног (это воспринимается обычно как равнодушие, безразличие), не класть руки на живот. Голова чуть вперед, слегка приоткрытый рот - признак внимания к собеседнику.

Движение в процессе общения надо тоже правильно использовать. Во время выступления перед аудиторией рекомендуется наклоняться в сторону аудитории, протягивать руки в сторону слушателей, выходить к аудитории из-за трибуны, прохаживаться по аудитории.

Походка тоже выполняет знаковые функции. Производит положительное впечатление умеренно энергичная походка, бодрость движений. Не следует держать на ходу руки в карманах - это воспринимается как проявление скрытности, неуверенности.

Манипуляции с предметами (очками, ручками, карандашами, сигаретами, рисование абстрактных узоров на бумаге, позвякивание ключами и т.д.) не рекомендуются в процессе общения, они выдают негативный настрой человека, его затруднения, нерешительность, то есть то, что демонстрировать самому не стоит.

4. Фактор пространства

Этот фактор объединяет сигналы, связанные со значимым расположением собеседников относительно друг друга.

Дистанция общения: чем ближе, тем эффективней. Но подходить ближе 40-50 см. не рекомендуется, это интимная зона человека и он рассматривает вторжение других в нее как покушение на собственную свободу и неприкосновенность. В целом люди склонны общаться с теми, кто ближе пространственно. Если люди хотят общаться - подходят друг к другу, не хотят - не подходят или даже отходят.

Сильная коммуникативная позиция у тех, кто легко меняет дистанцию общения - легко подходит к разным собеседникам, свободно отходит и вновь подходит и т.д.

Умеренный пространственный экспансионизм (то есть стремление сокращать дистанцию до собеседника, занять больше пространства) также повышает эффективность речевого воздействия: несколько вытянуть вперед ноги, положить руку на спинку соседнего стула или стула, на котором сидит собеседник, занять много места за столом, случайно прикоснуться к вещам, окружающим собеседника.

Пространственная близость заставляет людей игнорировать недостатки друг друга, быть терпимее друг к другу, идти друг другу навстречу. С соседями в общем обычно ссорятся реже, чем с незнакомыми или территориально более удаленными людьми.

Горизонтальное расположение участников общения: люди за круглым столом непроизвольно доброжелательны, через стол напротив друг друга - наоборот, склонны к спору, конфронтации. Самая эффективная позиция для деловой беседы - через угол стола лицом к лицу друг с другом или вполоборота друг к другу. Замечено также, что когда люди сидят рядом, то убеждать слева направо (в сторону правой руки) легче, чем справа налево.

Вертикальное расположение: чем выше, тем эффективней («закон вертикального доминирования»). Высокие люди всегда кажутся авторитетней, цари не случайно сидят на тронах и носят короны - они стараются казаться как можно выше, их и называют «ваше высочество», «ваше величество». По этой же причине военные носят высокие шлемы и фуражки. Выступать поэтому лучше стоя, а также лучше вставать, если хотите сказать что-либо важное. Выгодно сидеть несколько выше собеседника, начальники любят сидеть на стуле с высокой спинкой - она зрительно увеличивает сидящего. Стоящий около стула убедительнее сидящего на стуле собеседника, сидящий на краю кровати - убедительнее лежащего на кровати.

Влияет на эффективность общения и само *место общения*: есть «закон темного угла»: в темном, тесном помещении с низким потолком легче убеждать, чем в большом и светлом. Если ограничить подвижность собеседника и разговаривать с ним, «зажав в угол», коммуникативная позиция собеседника будет ослаблена.

Влияет на эффективность общения и *принадлежность территории* - легче убеждать человека, явившись на его территорию (например, к нему домой). Если начальник вызывает подчиненного к себе для разговора - это демонстрация силы, дистанции, давление на него. Если разговор идет на нейтральной территории - это демонстрация равенства, так лучше обсуждать те проблемы, которые уже предварительно обсуждались и имеется настрой на

их решение. Разговор на территории собеседника эффективен, когда приход к нему является неожиданным и вежливым - нежданному гостю у нас не принято отказывать.

Задание 1. Ответьте на вопросы.

- Какая одежда усиливает коммуникативную позицию человека?
- Влияет ли силуэт на восприятие человека в общении?
- Влияет ли прическа, цвет волос говорящего на доверие к этому человеку?
- Какое значение имеет расстегнутый пиджак? Что он символизирует?
- Надо ли смотреть в глаза собеседнику? Как? В каких случаях?
- Как можно избежать неприятного взгляда собеседника?
- Как отличить искреннюю улыбку от неискренней?
- Перечислите открытые и закрытые жесты и позы.
- Что такое авторитарная поза? Приведите пример авторитарной позы.
- Какая стойка считается агрессивной, какая - контактной?
- Для чего надо поднимать вверх подбородок при общении?
- Со всеми ли можно вступать при общении в физический контакт? С кем нельзя?
- Почему не рекомендуется совершать манипуляции с предметами?
- Как используется дистанция для усиления коммуникативной позиции?
- Что надо учитывать при расположении собеседников в пространстве?
- Что такое «закон вертикального доминирования»?
- Как влияет на эффективность общения место общения?

Задание 2. Прочитайте текст. Объясните значение всех невербальных сигналов, отмеченных в тексте. Какие функции они выполняют? Что они сообщают нам о героях?

На следующий день Сережа пришел в школу пораньше. Татьяна Михайловна сразу обеспокоилась:

— Ты меня ждешь, Сережа? Что случилось?

— Я хочу вас попросить... Передайте, пожалуйста, вот эти дневники Нелли Ивановне, учительнице второго «Л».

— Так... Значит, это ты?

— Я.

— Зачем ты это сделал?

Сережа **вдохнул** и приготовился рассказывать. Мимо них в учительскую **прошагала** завуч второй смены Елизавета Максимовна. Из-за двери донесся ее **трубный голос**:

— Татьяна Михайловна! Можно вас? Татьяна Михайловна досадливо **оглянулась** на дверь.

— Ты меня подожди,— попросила она. - Или нет, иди в класс. А на перемене все мне расскажешь. Хорошо?

Сережа **кивнул**.

Но дожидаться перемены не пришлось.

Едва началось занятие и Сережа **поднял руку**, чтобы его вызвали, как в дверь заглянула тетя Лида.

— Кто тут Каховский? Ну вот, ты и есть... К директору.

— Иди, - с сожалением сказал Сергей Андреевич. — А я тебя спросить хотел.

Как будто Сережа сам напросился к директору.

Сережа **постучал в дверь** директорского кабинета, услышал «войдите» и вошел.

Ну конечно! **Желтый тюрбан** Нелли Ивановны **возвышался** у директорского стола. Татьяна Михайловна тоже была здесь.

— Вот он! — произнесла Нелли Ивановна. Голос ее был твердо деревянный, как стук каблучков.— Полюбуйтесь, Анатолий Афанасьевич. Это и есть Каховский.

Директор несколько секунд **смотрел на него молча**. Он **вертел в пальцах неочиненный карандаш и постукивал им по настольному стеклу**. То одним концом, то другим. Наконец сказал:

— Полюбовался. Проходи, Каховский, сидись. Он **кивнул** на свободный стул. Сережа **твердо подошел** и сел. Сказал:

— Спасибо.

У Нелли Ивановны **удивленно шевельнулись брови**.

Татьяна Михайловна сидела подальше, у стены. Из-за плеча Нелли Ивановны она **смотрела на Сережу, как на маленького мальчика, разбившего банку с вареньем**.

— Объясни нам, зачем ты устроил этот загадочный трюк с дневниками?— ровным голосом потребовал директор и **положил карандаш**.

— Из-за Грачева,— сказал Сережа.

— Вот-вот! Я так и знала! — взвилась Нелли Ивановна.— Он уже не первый раз выделяет такие фокусы из-за этого хулигана! — В сентябре был такой возмутительный факт — гневно продолжала Нелли Ивановна. — Я отправила этого Грачева к вам, а он...— она ткнула острым ногтем в Сережу, — он со своими друзьями силой отбил его у дежурной...

Сережа слегка разозлился и перестал бояться.

— Не силой,— возразил он. — Можно, Анатолий Афанасьевич, мне сказать?

— Ну?

— Это дежурная сама силой тащила Грачева, а он так ревел, что все сбежались. Он от рева даже заикаться начал. Мы его потом к врачу отвели...

Директор **снял очки** и так же, как карандашом, **стал постукивать по столу**.

— А скажите, Нелли Ивановна,—спросил он,— зачем вы этого ... Грачева... направили ко мне с дежурной?

Глаза у Нелли Ивановны **сделались круглыми и несчастными**. Она **поднесла к груди сжатые кулачки**.

— Да потому что сил моих нет! Я с ним воюю второй год! Это не ученик! Это... какое-то чудовище! Он делает все, что вздумается! А тут находятся дружки, которые его покрывают.

— Какой он мне дружок,— снисходительно сказал Сережа. — Он еще маленький.

— А ты помолчи! — отрезала она.— Будешь говорить, когда тебя спросят.

Возражать было нельзя. А промолчать — значит показать, что виноват. Сережа секунду подумал и покладисто сказал:

— Хорошо.

Директор и Татьяна Михайловна **переглянулись**.

— Вернемся к нашему главному вопросу,— предложил Анатолий Афанасьевич. — Ты, Каховский, утверждаешь, что убрал дневники ради Грачева? Зачем? Спасал его, так сказать, от позора и бесчестья?

— От битья,— сказал Сережа, и все **внутри у него натянулось**.— Его отец излупил бы за эту выставку, как... ну, не знаю даже. Как зверь.

Нелли Ивановна слегка растерянно произнесла:

— Я этому не верю, Анатолий Афанасьевич. У Грачева такой деликатный папа. Я, наоборот, хотела его в родительский комитет...

Чувствуя, как летят все тормоза, Сережа **наклонился на стуле и, глядя прямо в рассерженные очи** Нелли Ивановны, отчетливо сказал:

— Этот деликатный папа недавно так отделал Стаську, что он в синяках от шее до пяток. А вы пишете: сорвал выступление.

— А зачем ты убрал другие дневники?— спросил директор. Он опять **надел очки. Лицо у него было непонятное. То ли ему было все равно, то ли он сердился, но скрывал это. И если сердился, то на кого?**

Сережа не ответил на вопрос. Он сам точно объяснить не мог, зачем целиком опустошил «двоячную» витрину.

— Почему ты не посоветовался с Татьяной Михайловной? Мог бы и ко мне прийти. Ты решил, что и мы не будем тебя слушать?

— Нет...— растерянно откликнулся Сережа.

— Так почему же?— с нажимом спросил Анатолий Афанасьевич.

— Я не догадался.

Директор **откинулся на спинку стула и ладонями прихлопнул по столу**.

— Вот видишь! Не догадался. И что же получается теперь? Ты хотел выглядеть борцом за справедливость, а стал нарушителем дисциплины. Причем грубым нарушителем.

Если он думал, что от этих слов Сережа раскается и заплачет, то зря. Сережа вскинул голову и **посмотрел прямо в директорские очки**.

— Я никак не хотел выглядеть! Я вообще про это не думал. Я думал про Грачева и больше ни про что... Ну можно, я сейчас спрошу?

— Ну давай, — сказал директор, и Сереже показалось, что **за очками мелькнули веселые искры**.

Сережа хотел точно подобрать слова, но получилось сбивчиво:

— Вот если вы идете по улице... А там бьют вот такого, вроде Грачева... Ну, маленького. Вы же все равно полезете заступаться, правда? Вы же не будете думать, как тут выглядишь? А вчера ведь так же было. Ну, почти так же...

Директор **опять взял карандаш**.

— Логично, - сказал он **вполголоса**. Потом спросил у Сережи:

— А чего ты добился своим поступком? Убрал дневники, ладно. Однако ты же не мог помешать Нелли Ивановне рассказать на родительском собрании о плохом поведении этих ребят. Нелли Ивановна, очевидно, так и поступила.— Он повернулся к ней: — Я прав?

Нелли Ивановна раздраженно ответила:

— Ничего я не стала говорить и собрание скомкала. ... Ну что ж! Возможно, выставка дневников — это была не лучшая выдумка. Но если все хулиганы из шестых классов будут лезть в учительские дела, как работать?... Вы знаете, что выкинул Каховский летом? Со мной в институте учится Гортензия Павловна Кушкина, она старшая вожатая в девятнадцатой школе, а летом была вожатой в лагере «Смена». Она мне рассказала, как этот Каховский при всех, на линейке оскорбил начальника лагеря, а потом самовольно отправился домой. А когда за ним послали физрука, этот... «нехулиган» натравил на него собаку!

Сережа **вцепился в сиденье стула**. Он посчитал про себя до семи. Но полностью сдержаться не смог.

— Все очень похоже на правду,— сказал он тихо, но язвительно.— Все почти так и было. Только чуть-чуть не так.

— Нет, так! — Нелли Ивановна даже **притопнула**.— И я не понимаю, почему из лагеря не сообщили в школу.

— А я понимаю, — сказал Сережа.— Стыдно было. Им пришлось бы объяснить, почему я ушел. ... Сережа **сжал зубы**.

Анатолий Афанасьевич **взглянул на часы**.

— Каховский, у вас какой сейчас предмет?

— Физика.

— Как у тебя дела с физикой?

— Не очень. Надо сегодня тройку исправить.

— Ладно. Иди в класс. Сережа **встал**. «Выходит, все?»

— До свиданья,— сказал он. Директор **молча наклонил голову**.

(В.Крапивин)

Подведем итоги

- Дайте определение мимики, жеста, позы.
- Перечислите функции улыбки.
- Назовите типы жестовых сигналов.

Домашнее задание

Определите, какое расстояние оптимально для вас при разговоре:

- с товарищем,
- учителем,
- родителями,

- с незнакомым человеком,
 - с близким человеком.
- Результаты запишите.

Занятие 15. Вербальное общение

Речевая гимнастика

1. Образуйте форму множественного числа от слов: *почерк, профессор*.
2. Ясно и четко произнесите скороговорку, чтобы был слышен каждый звук:
Инженеры нивелировали, нивелировали, да не вынивелировали
3. Объясните значение слов: *завсегдайтй, конкурентоспособны, нивелировать*. В этом ли значении употреблено слово *нивелировать* в скороговорке (задание 2)?
4. Прочитайте речевые формулы просьбы:
Сделай..., пожалуйста....
Если вам не трудно, сделайте...
Хочу вас попросить....
Не сочтите за труд...
Прошу вас
Я могу попросить вас
Будь другом, сделай...
Можно попросить вас....
Не могли бы вы ...
Не затруднит ли вас ...
Будьте добры.....
* Попробуйте представить, кто, к кому и в каком случае может обратиться с такой просьбой.
* Закончите фразы, сформулировав конкретную просьбу.
Какие из них будут наиболее эффективными? Порепетируйте «просьбы» с соответствующей интонацией.

Вербальное общение

Вербальное общение - это общение при помощи слов.

При вербальном общении имеет значение, **что** вы говорите (и что вы *не* говорите), **какими словами** вы выражаете свою мысль, **в какой последовательности** вы подаете информацию собеседнику (с чего начинаете, чем продолжаете, чем заканчиваете), **какие аргументы** приводите, кратко или развернуто выражаете свою мысль и мн. др.

Иногда нам кажется, что не так важно, как сказать - главное содержание речи. Содержание, конечно, очень важно, но одно и то же содержание, выраженное словесно разными людьми и в разной языковой форме, нередко производит совершенно разное впечатление - одному поверят, а другому - нет, просьбу одного человека выполнят, а ту же просьбу другого человека - нет. Поэтому надо уделять особое внимание речевой стороне выражения мысли.

Все правила и приемы вербального речевого воздействия можно сгруппировать в несколько факторов. Важнейшие из них - следующие:

1. Фактор соблюдения коммуникативной нормы

Правила:

- Соблюдайте нормы речевого этикета.

Соблюдение нормативных правил (правил речевого этикета, речевой вежливости) обеспечивает нам сохранение коммуникативного равновесия.

Если мы говорим вежливо, соблюдаем принятые в обществе правила речевого этикета, мы всегда сохраним нормальные отношения с нашим собеседником - ведь мы демонстрируем к нему уважение.

Человека, соблюдающего нормы речевого этикета, в обществе замечают и выделяют из окружающих, его охотнее слушают, проявляют большее внимание к нему как к личности, а также к тому, что он говорит.

Сравните, например, такие реплики:

«Какой приятный молодой человек, всегда скажет «спасибо, пожалуйста»!

«Противный человек, всегда кричит, если с ним не соглашаются»

- Соблюдайте нормы культуры речи.

Для эффективного вербального воздействия очень важно обладать правильной, культурной речью.

Необходимо правильно ставить ударения, говорить в среднем темпе, не повышать громкость речи, употреблять слова в правильных значениях, не использовать грубых слов и мн. др.

Культурная, этикетная речь вызывает доверие к ее содержанию. Если мы говорим культурно, грамотно, то нас будут внимательнее слушать, обратят внимание на наши слова, при прочих равных условиях скорее нам поверят.

2. Фактор контакта с собеседником

Чтобы установить и поддержать контакт с собеседником, особенно важно соблюдать следующие правила бесконфликтного общения:

- меньше говорите сами, дайте собеседнику поговорить о себе;
- снижайте себя в глазах собеседника (принцип коромысла: не обязательно тянуть собеседника вверх, снижайте себя немного в его глазах);
- говорите комплименты;

- интересуйтесь проблемами собеседника;
- вспоминайте положительный опыт.

Естественно, наше общение с собеседником должно быть вежливым, соответствовать принятым в обществе стандартам вежливого общения.

3. Фактор содержания

Этот фактор объединяет правила, которые рекомендуют, о чем и в какой ситуации стоит говорить, а о чем не стоит.

Правила:

- говорите на тему, которая интересует или должна заинтересовать собеседника;
- больше сообщайте положительной информации;
- приводите аргументы, не будьте голословны;
- приводите примеры из жизни;
- используйте приемы, повышающие убедительность сообщаемой информации.

4. Фактор языкового оформления

Эта группа правил связана с выбором тех или иных слов при выражении мысли.

- разнообразьте используемые слова;
- используйте синонимы, близкие по значению слова и обороты;
- используйте разговорную речь, не злоупотребляйте книжными словами;
- разнообразьте интонацию, не говорите монотонно;
- цифр приводите немного и округляйте их.

6. Фактор объема

- Будьте кратки.
- Говорите меньше собеседника.
- Говорите короткими предложениями.

7. Фактор расположения информации

- Важную информацию давать в начале и конце.
- Важную информацию повторять несколько раз в различных местах своей речи и разными словами

8. Фактор адресата

Фактор адресата предполагает, что необходимо учитывать тип собеседника или аудитории и обращаться к собеседнику или аудитории с учетом

особенностей ее восприятия, уровня знаний, интересов. С разными людьми надо разговаривать и убеждать их по-разному.

Задание 1. Ответьте на вопросы.

- Что дает речевому воздействию соблюдение норм речевого этикета?
- Что дает речевому воздействию соблюдение норм культуры речи?
- Что такое *укрупнять собеседника*? Как это можно сделать?
- Почему нельзя давать советы, если нас не просят? К чему это приводит?

Задание 2. Как можно разнообразить слова в своей речи?

Используйте близкие по значению слова и обороты для обозначения следующих идей:

- Необходимо защищать природу.
- Нам необходимо провести выборы.
- Давайте проведем субботник.

Образец: Нам нужна демократия.

Варианты:

Демократия нам необходима. Без демократии наше общество невозможно. Все мы нуждаемся в демократии. Демократия - это то, в чем нуждается наше общество.

Задание 3. Прочитайте текст:

Дверь открылась. Остап прошел в комнату, которая могла быть обставлена только существом с воображением дятла. На стенах висели кинооткрытки, куколки и тамбовские гобелены. На этом пестром фоне, от которого рябило в глазах, трудно было заметить маленькую хозяйку комнаты.<...>

Остап сразу понял, как вести себя в светском обществе. Он закрыл глаза и сделал шаг назад.

- Прекрасный мех! - воскликнул он.

- Шутите! - сказала Эллочка нежно. - Это мексиканский тушкан.

- Быть этого не может. Вас обманули. Вам дали гораздо лучший мех. Это шанхайские барсы. Ну да! Барсы! Я знаю их по оттенку. Видите, как мех играет на солнце!.. Изумруд! Изумруд!

Эллочка сама красила мексиканского тушкана зеленой акварелью, и потому похвала утреннего посетителя была ей особенно приятна.

Не давая хозяйке опомниться, великий комбинатор вывалил все, что слышал когда-либо о мехах. После этого заговорили о шелке, и Остап обещал подарить очаровательной хозяйке несколько сот шелковых коконов, якобы привезенных ему председателем ЦИК Узбекистана.

- Вы - парниша что надо, - заметила Эллочка после первых минут знакомства.

- Вас, конечно, удивил ранний визит неизвестного мужчины?

- Хо-хо!

- Но я к вам по одному деликатному делу.

- Шутите!

- Вы вчера были на аукционе и произвели на меня чрезвычайное впечатление.

- Хамите!

- Помилуйте! Хамить такой очаровательной женщине бесчеловечно.

- Жуть!

Беседа продолжалась дальше в таком же направлении, дающем, однако, в некоторых случаях чудесные плоды. Но комплименты Остапа раз от разу становились все водянистее и короче. Он заметил, что второго стула в комнате не было. Пришлось нащупывать след. Перемежая свои расспросы цветистой восточной лестью, Остап узнал о событиях, происшедших вчера в Эллочкиной жизни.

«Новое дело - подумал он, - стулья расползутся как тараканы».

- Милая девушка, - неожиданно сказал Остап, - продайте мне этот стул. Он мне очень нравится. Только вы с вашим женским чутьем могли выбрать такую художественную вещь. Продайте, девочка, я вам дам семь рублей.

(И.Ильф, Е.Петров. «Двенадцать стульев»)

- Как вы считаете, выполнит ли Эллочка просьбу Остапа?
- Как готовит Остап Эллочку к просьбе?
- Перечислите все комплименты, какие Остап говорит в адрес Элочки.
- Назовите приемы речевого воздействия, которые использует Остап в диалоге.
- Можно ли сказать, что Остапу за короткое время удалось расположить к себе совершенно незнакомую женщину? Благодаря чему? Какие правила он использовал?

Задание 4. Упражнение «Вежливый отказ»

Какие из перечисленных ниже речевых формул отказа вы считаете наиболее вежливыми, не обижающими собеседника?

Я не могу...

Нет...

Нет, не могу

Нет, не получится...

Никак не могу...

К сожалению, я не могу...

К несчастью, я не могу...

Я не в силах это сделать.

Ни в коем случае...

Я бы с удовольствием, но не могу...

Мне бы хотелось..., но не могу...

На это я пойти не могу

Извините, этого я сделать не могу...

Ни при каких обстоятельствах...

Об этом не может быть и речи.

Даже не заикайся об этом...

Составьте диалоги «просьба-отказ»: один обращается с просьбой, второй отказывает.

Возможные просьбы:

- Дай мне на неделю эту книгу (а она библиотечная, она вам самому нужна)
- Приходи ко мне на день рождения (а вы уже приглашены в другое место)
- Дай мне на воскресенье свой велосипед поехать за город (просящий неаккуратный человек, может испортить велосипед) и т.д.

Придумайте дополнительные просьбы сами.

- Прорепетируйте отказ с использованием самых вежливых формул с такой интонацией, с какой вы бы отказали другу, которого не хотите обидеть.

- Дополните свой отказ мотивировкой отказа (например, «у меня сейчас совсем нет времени, я готовлюсь к экзамену», «У меня нет этой книги, я ее сам брал в библиотеке» и т.д.)

Подведем итоги

- Что такое вербальное общение?
- Перечислите факторы вербального речевого воздействия.
- Что такое адекватное использование правил речевого воздействия?

Домашнее задание

Вспомните случай из своей жизни, когда вам удалось добиться согласия на почти что невыполнимую просьбу благодаря своей вежливости и способности придумывать убедительные мотивировки. Напишите об этом рассказ на 1-1,5 страницы с анализом эффективных приемов речевого воздействия.

Занятие 16. Общение в кризисных ситуациях

Речевая гимнастика

1. Прочитайте и запомните: *мотивированный, валовой*.
2. Ясно и четко произнесите скороговорку, чтобы был слышен каждый звук:
Наш шахматист вашего шахматиста шахматами перешахматит, перевышахматит.
3. Составьте предложения со словами: *договоры, инженеры, почерки, профессора.*

4. Представьте себе, что человек, которого вы давно знаете, не поздоровался с вами при встрече или поздоровался очень холодно. Что вы подумаете об этом человеке?

- * Он не поздоровался со мной, потому что....
- * Он холодно (неприветливо) поздоровался со мной, потому что...

Общение в кризисных ситуациях

В жизни порой случается, что человек попадает в кризисную ситуацию. Таких ситуаций может быть достаточно много. Это встреча с хулиганами, и задержание милицией, и захват в заложники, и поездки ночью в транспорте. Как лучше вести себя в подобных ситуациях, как разговаривать с окружающими в этих условиях, что говорить, чтобы выйти из кризисной ситуации или хотя бы ослабить напряжение, как предотвратить возможное возникновение кризисной ситуации?

В кризисных ситуациях человек нередко сталкивается с агрессией в свой адрес.

Агрессия – это враждебные, угрожающие, грубые действия человека против других людей. Необходимо понять причину агрессивного поведения людей и выработать способы поведения в ситуациях, когда мы подвергаемся агрессии.

Надо различать также агрессивность ситуативную и социальную.

Социальная агрессивность – это в большинстве случаев следствие страха человека за свое существование, выражающееся в агрессивном поведении в отношении окружающих.

Современная наука установила, что агрессия – это в большинстве случаев оборотная сторона страха. Агрессивным человек обычно бывает от того, что им владеет страх за свое положение и физическое существование в обществе – он боится, что ему не хватит денег, что ему негде будет жить, ему не достанется чего-либо, что он очень хочет, ему страшно, что он может заболеть, что люди не помогут ему в трудную минуту, боится, что не справится с работой, что его уволят, что его рабочее место займет другой – более молодой, более подготовленный и образованный и т.д. Причин для страха у современного человека очень много. Наркоман боится, что не достанет денег на очередную порцию наркотика, пьяница – что у него не будет денег на выпивку. Самыми агрессивными бывают самые социально незащищенные люди.

Основной способ предотвращения социальной агрессии – это снять у человека чувство страха, объяснить ему, что его проблемы будут решены, может быть даже помочь ему в решении его проблем. Если государство богатое, экономически и политически развивается стабильно, люди имеют работу, регулярно получают зарплату, то агрессивное поведение среди граждан такого государства проявляется редко. Если государство, общественные организации, конкретные люди помогают друг другу решать

материальные, жизненные проблемы, то социальная агрессия в обществе быстро снижается, люди успокаиваются.

Ситуативная агрессивность вызвана конкретной ситуацией, сиюминутным эмоциональным состоянием человека, обидой, ущемлением его прав, либо желанием человека немедленно добиться результата от собеседника, неумением эффективно строить общение. Ситуативную агрессивность демонстрируют спортсмены (им нужна для победы «спортивная злость»). Хулиганы и преступники также демонстрируют ситуативную агрессивность, когда идут на преступление – им необходимо подавить агрессией сопротивление жертв.

В кризисных ситуациях мы сталкиваемся обычно с ситуативной агрессивностью, и нам необходимо уметь правильно себя вести именно в ситуациях ситуативной агрессии в наш адрес.

Психолог В.Леви писал, что надо различать два вида агрессивности – внешнюю и внутреннюю.

Внешняя агрессивность – это *агрессивная маска*, агрессивная манера обращения, грубые слова, агрессивный тон речи. Человек в конкретной ситуации надевает эту маску, показывает, что он агрессивен, решителен, возмущен, он контролирует ситуацию и пойдет на все.

Внутренняя агрессивность – это черта поведения отдельной личности, черта характера, психологии конкретного человека (есть просто агрессивные по характеру люди, хотя их не так много, как нам иногда кажется); это реальная агрессивная природа человека, его стремление продемонстрировать свою власть, унижить других людей, захватить их имущество, причинить им боль, страдания – есть люди, которые к этому стремятся, получают от этого удовольствие. Борьба с психологической агрессивностью – долгое дело, требующее применения грамотных приемов общения с таким человеком, такта, чуткости, внимания, заботы.

Когда мы наблюдаем ситуативное агрессивное поведение другого человека, нам надо научиться различать, внешняя это или внутренняя агрессия. В поведении детей и подростков они различимы особенно отчетливо.

Если в отношении нас проявляется *внутренняя агрессия*, в кризисной ситуации, если у нас нет профессиональных навыков оказания сопротивления (прежде всего физического), лучше уступить агрессору, а затем принять против него законные меры (обратиться в милицию, в суд, к его начальству).

Если против вас применяется *внешняя агрессия* (маска агрессивности), необходимо лишить агрессора этой маски. Это можно сделать, демонстрируя полное спокойствие, подавляя у себя желание ответить агрессией же; тогда агрессор начнет отзеркаливать ваше спокойствие, у него пропадет кураж и с ним можно будет разговаривать. Но если это не удастся, необходимо самому использовать агрессивную маску. Для того чтобы правильно вести себя в некоторых кризисных ситуациях, необходимо иметь в запасе сознательно отработанную *агрессивную маску* как шаблон для определенных ситуаций, как один из печально необходимых в некоторых ситуациях языков общения.

Если на вас набрасывается злобная собака, приходится поднять камень или палку, сделать угрожающий жест. Для этого совсем *не требуется включать* в

себе агрессивный импульс по отношению к данной собаке и собакам вообще, но требуется *продемонстрировать* его, и очень решительно.

Случаи, когда необходима агрессивная маска, достаточно часты: одернуть подонка, поставить на место хама, проявить необходимый напор и резкость в ситуациях, исключающих разговор «по-хорошему». Самое сложное, конечно узнать, действительно ли ситуация исключает разговор по-хорошему – потому что лучше все-таки сначала попробовать «по-хорошему», это всегда эффективней. Но если некто упорно демонстрирует в вашем отношении агрессию, отвечать надо тоже агрессивно – надо продемонстрировать ему свою агрессивную маску.

Кстати, выражать агрессивность можно в форме изысканной вежливости.

Рассмотрим некоторые кризисные ситуации.

Основные кризисные ситуации по способу эффективного выхода из них можно разделить на три группы:

1. кризисные ситуации, в которых необходимо разрушить агрессивность собеседников;
2. кризисные ситуации, в которых необходимо противопоставить агрессивности собеседников собственную агрессивность;
3. кризисные ситуации, в которых необходимо сдерживать свою агрессивность.

Ситуации, в которых надо разрушить агрессивность собеседников

Рассмотрим два сюжета, описанных В.Леви в его книге «Искусство быть собой».

Дай закурить-1

Человека никогда не бьют просто так, а всегда с некоторой «подготовкой».

К человеку подходят и просят: «Дай закурить», а если при этом хотят снять часы, то сперва интересуются, сколько времени. Его могут спросить, какая погода нынче в Антарктиде, могут также заметить, что он напрасно надел очки, все равно темно; можно и просто нечаянно толкнуть, потом еще раз нечаянно толкнуть, а потом бить. Короче, сперва создается сценарий битья, а потом бьют. Избиваемого сперва обязательно вводят в роль (разумеется, избиваемого), а потом бьют. И себя непременно, обязательно вводят в роль (разумеется, бьющего), а потом бьют. Помните? «Волк и ягненок» - вот-вот, без сценария и без роли никак нельзя, без прелюдии бить не полагается, просто так бить неудобно.

А вот некоторые варианты защиты, зарекомендовавшие себя как довольно надежные. Главная, задача — *сорвать сценарий*, разрушить роли, сбить с толку, перехватить инициативу, навязать *свой* сценарий. Проще всего это достигается переключением внимания избивающего на собственную персону.

Серия «Дай закурить».

Вариант А («врачебный»).

— Эй, стой. Ну-ка, дай закурить.

- Не курю.
 - Покажь карман.
 - Что у вас с ухом? (носом, глазом и т. п. Словно не слыша предыдущей реплики, со сдержанным интересом).
 - Чего?
 - Вот-вот. (Указывая на левое ухо, которое, как и правое, без зеркала не увидишь.)
 - Чего?
 - Что такое рак, знаешь?
 - Ну.
 - Да, кажется, оно самое... Да не щупай, не прощупаешь, глубоко, в процессе... Операцию придется делать.
 - Ты что, врач?
 - Вот именно. Курить вредно. От курева рак.
- Далее по ситуации, но сценарий практически сорван, инициатива перехвачена.

Вы должны опередить «партнера» в любом случае.

Вариант Б («глухой»).

— Эй! Погоди-ка!.. Слышь?!

Вы не слышите. Вы глухой. Вы идете дальше. Вас догоняют, хватают за рукав.

— Ты что, глухой, туды-растуды?..

Несуетливо останавливаетесь. Указываете на ухо — на этот раз на свое. Да, вы глухой. Глухонемой, если угодно. Глухота, однако, не мешает, а помогает вам быть четко-внимательным. В следующую секунду вам могут указать знаками же: «Дай закурить», или начать бить сразу (с глухонемым-то чего особенно церемониться), но сценарий уже сбит, и на вашей стороне фактор неожиданности. Чаще всего при такой встрече все-таки отстают.

Разумеется, нельзя дать рецептов на все случаи жизни уже потому, что каждый по-разному способен их понять и применить. Разумеется, есть и ситуации, в которых все вышесказанное неприменимо; есть положения, в которых сопротивление насилию невозможно,— даже каратисту высшего класса предписывается при грабеже под дулом пистолета отказаться от борьбы и отдать деньги. Но даже в безнадежных, казалось бы, случаях может выручить психологическая изобретательность.

Ситуация, в которой надо продемонстрировать агрессивность

Дай закурить-2

Вариант «оперативный».

- Дай закурить.
- Не курю. (Останавливаясь, твердо глядя в глаза.)
- Покажь карман.
- (Решительно.) Документы.
- Какие еще документы?..

— Ваши документы (не повышая голоса, готовясь применить силовой прием).

Инициатива уже ваша. При ответе типа «А ты покажь свои» вам показывать нечего, кроме быстроты реакции, и заменить документ может удар каратэ; далее - по ситуации.

Девушку толкнули

Для обсуждения в группе психологического тренинга была предложена задача: *как поступить, если ты идешь по улице с девушкой, навстречу тебе — двое, трое или больше здоровенных парней, и один из них, проходя мимо, не сторонится нисколько, а нарочно задевает плечом твою спутницу, и вся компания, гогоча, идет дальше?*

Участники тренинга стали спорить. Один мужчина утверждал, что нет иного выхода, как догнать и драться, сколько бы ни было подонков и какова бы ни была твоя перед ними физическая беспомощность. Второй сказал, что он догонять бы не стал, но остановился бы и кое-что крикнул им вслед, например: «Эй ты, ..., полегче на поворотах», после чего, как резонно заметили остальные, непременно догнали бы его самого, вместе с дамой. Третий мужчина не нашел иного варианта, кроме как догонять и драться, но, добавил он, криво усмехаясь, лично я за исполнение этого номера не ручаюсь. Четвертый из мужчин сказал, что догонять и драться надо сразу же, ментально, не давая себе времени струсить, а им опомниться, надо бросаться в бой по-сумасшедшему, с диким истошным воплем...

Но тут взяла слово женщина.

— А можно мне вставить словечко? Как представительнице заинтересованного пола...

— Да, да, конечно! Мы вас слушаем... Все напряженно смолкли.

— По-моему, тут спасти положение может только женщина.

— То есть как? — заволновались мужчины.

— А очень просто. В сей же миг, как только произошел этот самый толчок, не медля ни доли секунды, броситься на тонкую шею своего спутника с душераздирающим криком: «Не надо!! Умоляю тебя, не надо!! Подумай обо мне, о детях, слышишь, умоляю тебя!! Тебе мало одного срока, хочешь еще?!! Ребята, бегите, спасайтесь, он отсидел восемь лет, у него нож, пистолет, он невменяемый, у него справка из психдома, он мастер спорта по самбо!» Ну вот в таком духе. И побыстрей, с применением силы, увести спутника - подальше от места происшествия.

В описанных ситуациях использована стратегия «перехват инициативы», которая разрушает сценарий нападения. В ситуациях «Дай закурить – 1» и «Дай закурить-2» инициативу перехватывает жертва, в ситуации «Девушку толкнули» - девушка. Это разрушает агрессивность поведения нападающих, разрушает их сценарий, разрушает надетые ими маски агрессивности. Отметим, что в варианте «оперативном» жертва не просто разрушает у преступника маску агрессивности, но и надевает агрессивную маску сама.

Ситуации, в которых надо сдерживать агрессивность

Надо уметь также сознательно подавить в себе агрессивный импульс. Это нелегко, но этому надо научиться. В ряде кризисных ситуаций это может очень пригодиться.

Задержание милицией

Надо различать задержание и арест. Главная разница между задержанием и арестом в том, что при задержании не нужна санкция прокурора. Чаще всего человек может столкнуться с так называемым административным задержанием. Административное задержание – это задержание по подозрению в каком-либо административном правонарушении.

Следует помнить, что задержать человека по обвинению в административном правонарушении можно не более чем на 3 часа.

Правила поведения при задержании

* Вести себя сдержанно, говорить спокойно, сразу предъявить документы. Если вы откажетесь предъявить документы милиционеру или пройти в отделение, то вас можно за «злостное неповиновение законному распоряжению или требованию работника милиции» даже арестовать на 15 суток.

* Вы вправе увидеть и переписать данные служебного удостоверения милиционера, задержавшего вас.

* Потребовать составить протокол задержания, иначе в отделении милиции можно провести лишние часы.

* Потребуйте внести в протокол фамилии ваших свидетелей (ими могут быть родственники и друзья). Вашу вину, если она есть, милиции или суду надо будет доказать.

* Потребуйте известить о вашем задержании ваших родственников – есть положение, что по просьбе лица, задержанного за совершение административного правонарушения, о месте его нахождения уведомляются его родственники.

* Настаивайте на подробной описи изъятых у вас вещей.

* Не стоит бояться подписывать протокол: подпись означает лишь то, что вы знакомы с документом. Кроме того, вы имеете право написать в нем «не согласен», «не нарушал», «не пил».

Через три часа после задержания вас должны или отпустить или предъявить *Постановление судьи* об административном аресте. Впрочем, административный кодекс предусматривает несколько видов взысканий: предупреждение, штраф, лишение специального права (например, управления автомобилем) и т.д. У задержанного есть возможность повлиять на меру наказания – хотя бы тем, что не ссориться и не скандалить в отделении милиции. Именно при задержании милицией надо сдерживать свою агрессивность, не ссориться, агрессивно не спорить, вести себя тихо. Это будет способствовать вашему скорейшему освобождению.

Рассмотрим крайний вариант: в милиции вас избили. В этом случае надо сразу же после выхода из отделения обратиться в ближайший травмпункт,

чтобы все повреждения были описаны в истории болезни вместе с обстоятельствами их получения. Более убедительным для суда будет, если у вас около милиции возьмет «скорая». Затем ваше заявление должно быть зарегистрировано в журнале приема заявлений в прокуратуре.

Взятие в заложники

Опыт показывает, что люди, оказавшиеся заложниками, больше всего страдают не от физического насилия, а от сильнейшего психологического шока. Поэтому специалисты по безопасности рекомендуют заложнику соблюдать следующие правила.

- Отвлекаться от неприятных мыслей, проведя анализ ситуации.
- Осмотрите место, где вы находитесь, отметьте пути отступления, укрытия, за которыми можно спрятаться в случае перестрелки. Присмотритесь к людям, захватившим вас. Оцените их психическое состояние, вооружение.
- Попытайтесь по возможности войти с похитителями в контакт.
- Начните с похитителями разговор. Дайте понять, что вы им сочувствуете. Как можно больше расскажите о себе, покажите семейную фотографию. Попробуйте даже давать какие-то советы, ведите себя естественно, даже дружески. Во-первых, вы успокоитесь сами и успокоите бандита, во-вторых, психологически ему будет труднее застрелить вас как заложника. И помните, что если ситуация растянется на несколько дней, то в течение этих дней обычно наблюдается улучшение отношения террористов к заложникам, поэтому не надо терять веру в благополучный исход.
- Если надежды на контакт, по вашему мнению, нет, старайтесь не выделяться в группе заложников, ничем не раздражать бандитов.
- Не стоит сморкаться и кашлять, громко плакать или выражать свое недовольство. Если вы хотите открыть сумочку, встать или перейти на другое место, спрашивайте разрешение. Часто в ходе переговоров захватчики освобождают детей, женщин и больных. Иногда в их число можно попасть благодаря симуляции. Следует иметь в виду, что если вашим освобождением уже занимается спецподразделение, то оно могло установить снаружи подслушивающее устройство и собирает всю информацию. Можно помочь спецподразделению, просто разговаривая с соседом.
- Старайтесь занять себя: читать, писать, разговаривать;
- Отдайте личные вещи, которые требуют террористы;
- При стрельбе ложитесь на пол, но никуда не бегите. Лежать лучше лицом вверх, тогда вы сможете видеть, что делают террористы.

Таким образом, по отношению к террористам не рекомендуется проявлять никакой агрессивности.

Ограбление

Если к вам в квартиру ворвались грабители, агрессивности проявлять не надо. Раз они ворвались, они готовы на все, с ними не надо спорить. Отдайте все, что они хотят, запоминайте их приметы и сразу же сразу звоните в милицию.

Отдельно нужно рассмотреть *способы предупреждения кризисных ситуаций*. Правильно построенное общение с незнакомыми людьми, особенно в позднее, ночное время, может предотвратить многие кризисные ситуации.

В ночном городском транспорте

- Садиться лучше около водителя, причем не у окна, а ближе к проходу, чтобы к вам неудобно было подсесть. Если, несмотря на это, подозрительный незнакомец хочет сесть рядом, пропустите его к окну или пересядьте.
- Женщинам рекомендуется садиться с другими женщинами.
- Если в вагон вошел явно развязный пассажир, отвернитесь от него, не встречайтесь с ним глазами.
- Если с вами заговаривает неприятный человек, отвечайте коротко, не глядя на него. Увеличьте дистанцию, отклонитесь, отвернитесь, пересядьте.

В электричках

- При поездках в вечернее время в электричках садитесь в первый вагон или в такой, где традиционно скапливаются пассажиры. Если вы опасаетесь хулиганов, садитесь ближе к пульту вызова милиции или стоп-крану. А вот стоять в тамбуре, в проходах – не рекомендуется.
- Если в вагоне, куда вы уже вошли, обнаружили расположившуюся пьяную компанию, медленно и спокойно проходите в следующий по ходу движения вагон.
- Не отвечайте на вызывающие реплики, не встречайтесь глазами с развязными пассажирами. Демонстрируйте внешнее равнодушие.

Поездки в такси

- Избегайте садиться в машину, где уже есть пассажир.
- Не слишком рассказывайте о себе водителю, особенно о своей работе, благосостоянии и распорядке дня.
- Усаживая в машину кого-либо, перекиньтесь парой слов с водителем, посмотрите номер машины (так, чтобы это видел водитель), а приятелю или приятельнице скажите: «Приедешь – позвони».
- Женщинам рекомендуется в темное время суток, приехав к подъезду, попросить водителя немного подождать – пока вы не войдете в дом.

Общение с преступником

Если девушка становится объектом приставания мужчины, если он хватается за руку и тянет куда-нибудь в подъезд, в кусты и т.д., то необходимо:

- Не смотреть в глаза пристающему, отворачиваться и вырываться.
- Не отвечать на вопросы пристающего.
- Требование *отстать* произносить как можно громче

На настойчивые приставания, если вырваться не удастся, отвечать «Я плохо себя чувствую», «Я больная», «Я после операции», «У меня температура» и т.д.

Приведенные нами приемы общения в кризисных ситуациях, разумеется, не могут обеспечить стопроцентный успех, но они могут значительно облегчить выход из многих кризисных ситуаций.

Задание 1. Ответьте на вопросы.

- Нужно ли быть агрессивным в жизни?
- Какая разница между агрессивностью и маской агрессивности?
- Какими средствами можно сформировать у себя ситуативную маску агрессивности?
- В каких случаях, по-вашему, надо демонстрировать агрессивность?
- Попробуйте выразить свою агрессивность в форме изысканной вежливости.
- Для чего надо уметь подавлять в себе агрессивность? Чему это может помочь?

Задание 2. Прочитайте басню Эзопа «Хитрость».

Осла настигнул Волк. Увидевши врага,
Осел давай вопить: «Нога моя, нога!»
«Что? – удивился Вол. – Нога?.. Не понимаю!»
«Понять не трудно: я хромаю.
Из-под копытца хлещет гной.
Когда б ты закусить теперь задумал мной,
Ты б лег, отравленный, с костями моими рядом:
Я весь пропитан гнойным ядом...
Друг, сделай милость, помоги! –
Хитрец Осел молил сквозь слезы. –
Я умираю от занозы...
О, если б ты ее мне вынул из ноги!»
Нагнулся Волк: «Давай сюда копыто, что ли!
Где ж рана?»
«Вот... не там... ой пропаду от боли!
Ой!» – «Да стой!»
Эк ты какой:
Копыто наперед очистим от навозу».
Покамест Волк искал занозу,
Осел примерился, да так его лягнул,
Что тот и ноги протянул!
Очнувшись через час, Волк взвыл от лютой злобы.
«Кем я обманут, а? Добро бы
Кем пугным, - нет, себя на смех дал Ослу!
Такая б дурь не грех в теленке годовалом,
А я ведь, старый черт, мясник по ремеслу,
С чего надумал я рядиться коновалом?»
...
Из басни можно было бы извлечь любой урок.

Что хитрость, дескать, есть порок или не порок,
 Но... остановка в малом:
 Я в жизни сам, спасаясь от беды,
 Хитрил на все лады,
 Так мне ль сводить концы проблемы этой тонкой?
 Пусть сводит кто другой, а я...пойду стороной.

- Какой прием поведения в кризисной ситуации использовал Осел? Правильно ли он поступил?
- Как вы думаете, почему Эзоп не берется судить о том, является ли пороком хитрость? Согласны ли вы с Эзопом?
- Как вы думаете, в каких жизненных ситуациях стоит схитрить подобно эзоповскому герою?

Задание 3. Проанализируйте ситуации «Дай закурить-1» и «Дай закурить-2».

- Проанализируйте коммуникативные позиции хулиганов и жертвы. У кого сильная коммуникативная позиция в этих ситуациях? Как может жертва нападения может усилить свою коммуникативную позицию? Какие приемы для этого применяются?
- Что значит выражение «разрушить агрессивный сценарий»? Как это можно сделать? Что это дает жертве нападения?
- Можете ли вы предложить свои варианты отвлечения хулиганов, разрушения агрессивного сценария?
- Предложите свой выход из подобной ситуации.

Задание 3. Проанализируйте ситуацию «Девушку толкнули».

- Нужно ли мужчине демонстрировать агрессивность в этой ситуации? К чему это может привести?
- Какова роль девушки в данной ситуации? Как она может действовать, чтобы разрешить кризис? Охарактеризуйте ее вербальное и невербальное поведение. Должна ли она быть эмоциональной? Как это помогает мужчине «сохранить лицо»?
- Предложите свой вариант выхода из кризисной ситуации.

Задание 4. Проанализируйте ситуации «Задержание милицией», «Захват заложников», «Ограбление». Назовите основные правила поведения в описанных кризисных ситуациях.

Задание 5. В русском языке есть шуточная поговорка «Против лома нет приема». Какую рекомендацию по поведению в кризисных ситуациях можно вывести из этой поговорки?

Задание 6. Прочитайте басню.

И.А.Крылов

Волк и ягненок

Ягненок в жаркий день зашел к ручью напиться,
И надобно ж беде такой случиться,
Что около тех мест голодный рыскал Волк.
Ягненка видит он, на добычу стремится;
Но, делу дать хотя законный вид и толк,
Кричит: «Как смеешь ты, наглец, нечистым рылом
Здесь чистое мутить питье
Мое
С песком и с илом?
За дерзость такову
Я голову с тебя сорву».
«Когда светлейший Волк позволит,
Осмелюсь я донести, что ниже по ручью
От светлости его шагов я на сто пью;
И гневаться напрасно он изволит;
Питья мутить ему никак я не могу».
«Поэтому я лгу!
Негодный! Слыхана ль такая дерзость в свете!
Да помнится, что ты еще в запрошлом лете
Мне здесь же как-то нагрубил;
Я этого, приятель, не забыл!»
«Помилуй, мне еще и от роду не году», -
Ягненок говорит. «Так это был твой брат.»
«Нет братьев у меня». — «Так это кум иль сват
И, словом, что-нибудь из вашего же роду.
Вы сами, ваши псы и ваши пастухи,
Вы все мне зла хотите,
И если можете, то мне всегда вредите,
Но я с тобой за их разделаюсь грехи».
«Ах, я чем виноват?» — «Молчи! Устал я слушать,
Досуг мне разбирать вины твои, щенок!
Ты виноват уж тем, что хочется мне кушать».
Сказал и в темный лес Ягненка поволок.

- Какой «сценарий» пытается создать Волк?
- Какие способы речевого воздействия использует Волк? Опроверг ли его аргументацию Ягненок?
- К какому способу воздействия прибегает Волк в результате? Смог ли он убедить Ягненка?

- Какие ошибки в общении с Волком допустил Ягненок? Перечислите их.
- Какие шансы мог использовать Ягненок, чтобы спастись? Как можно было поступить на его месте? Придумайте варианты выхода из ситуации для Ягненка.

Подведем итоги

- * Назовите ситуации, где следует продемонстрировать маску агрессивности и где не надо демонстрировать агрессивность.
- * Объясните, что значит «разрушить агрессивный сценарий» и почему это надо делать.
- * Перечислите правила поведения и общения в ночном транспорте.
- * Перечислите правила поведения для девушки, ставшей объектом нападения преступника.
- * Как надо направлять взгляд, если вы стали объектом нападения?

Домашнее задание

Опишите реальную ситуацию выхода из кризисной ситуации, используя свой жизненный опыт, опыт друзей, знакомых, родственников.

Занятие 17. Понятие спора

Речевая гимнастика

1. Определите род следующих слов: *корректив*, *банкнот*. Объясните значения этих слов. Составьте с ними предложения.

2. Задайте вопросы к каждому слову следующих предложений и сами ответьте на них:

Валовой сбор зерна остался на прежнем уровне.

Профессора подготовили мотивированное заключение

Следите за вопросительной интонацией.

3. Закончите фразы:

Кто много спорит, тот

Надо уметь спорить, чтобы

Прежде, чем спорить, надо

4. Объясните смысл следующих поговорок:

- *Говори, да не спорь, а спорь, да не вздорь*

- *Спорить спорь, а браниться грех.*
«Разрешают» ли они спорить? К какому спору они призывают?

Ведение спора

Нам всем приходится в жизни спорить, и мы знаем, что не всегда это у нас получается. Часто люди обижаются друг на друга, ссорятся из-за того, что они о чем-то поспорили.

Почему возникают споры между людьми? Для споров может быть очень много причин: и недовольство действиями друг друга, и необходимость что-то совместно сделать - а у каждого свое мнение, как это сделать лучше, и непонятливость (часто - кажущаяся) вашего собеседника, и стремление показать, что ты знаешь что-либо лучше, чем другие и многое, многое другое.

А можно ли жить без споров? Видимо, нет. Споры между людьми неизбежны, поскольку у разных людей разные интересы, мнения, все добиваются достижения своих целей, поневоле задевая при этом интересы других людей. Кто-то из мудрых людей прошлого сказал, что если бы математические аксиомы задевали интересы людей, они бы тоже оспаривались людьми.

Споры неизбежны, и вывод их этого один - надо учиться правильно спорить.

Что же такое спор? Чтобы понять это, надо разграничить несколько сходных понятий.

Между людьми могут существовать *различия во мнениях*. Различия во мнениях могут быть по несущественным вопросам, а могут проявиться и в сфере проблем, которые стороны считают важными, существенными для себя. Различия во мнениях по существенным вопросам называют *противоречиями*.

Различия во мнениях и противоречия могут быть *скрытыми* - они есть, люди их ощущают, но не обсуждают. В таком случае споров между людьми может и не возникать. Однако различия во мнениях и противоречия могут стать предметом обсуждения - тогда их называют *разногласиями*. Таким образом, разногласия - это *обсуждаемые* различия во мнениях и противоречия.

Процесс обсуждения разногласий сторон называют *спором*. При споре приводят свои аргументы и критикуют аргументы и положения партнера.

Существует несколько *видов спора*.

Спор «на истину»

В таком споре конечная цель всех участников - найти истину, найти решение проблемы, которое было бы наилучшим. Основными качествами участников такого спора являются компетентность, заинтересованность, умение находить компромисс, взаимная коррекция точек зрения, терпимость друг к другу.

Спор, цель которого - выяснить истину, называется *дискуссией*.

Спор «на победу»

В таком споре каждая сторона старается обязательно победить, взять верх над оппонентом, доказать, что именно ее точка зрения должна восторжествовать. При этом у сторон могут быть разные мотивы - кто-то считает, что отстаивает правое дело, кто-то таким образом показывает себя - какой он умный, знающий, решительный и т.д., кто-то просто любит побеждать во что бы то ни стало. Спор «на победу» таит в себе определенные опасности - он может проходить эмоционально, в нем могут нарушаться требования объективности рассмотрения вопроса, принципы толерантности (терпимости к мнениям или верованиям других).

Спор, цель которого - доказать правоту *своей* точки зрения, называется *полемикой*.

Бытовой спор

Дискуссия и полемика могут быть официальными, публичными - на совещании, собрании, на деловых переговорах, научной конференции, на защите диссертации, а могут быть бытовыми - то есть происходить в быту, в нашей повседневной жизни, в повседневном общении. В бытовом общении дискуссия и полемика обычно очень тесно переплетаются и их трудно разграничить, поэтому такой вид спора называют *бытовым спором*. Он представляет собой соединение дискуссии и полемики при обсуждении бытовых противоречий. Бытовой спор - это спор о том, кому гулять с собакой, кому идти в магазин, делать или не делать ремонт, что надеть из одежды, выходя на улицу, какую телевизионную программу смотреть и т.д.

Скандал

Скандал - это крайне эмоциональный спор с упором на предъявление личных претензий собеседнику. В скандале люди спорят предельно эмоционально, обвиняют друг друга во всех грехах, кричат друг на друга, не обращая внимания на окружающих, и в основном обсуждают не проблемы, по которым возникли разногласия, а личности собеседника (доказывают, какой собеседник плохой).

При скандале стороны стараются, не приводя уже никаких аргументов, эмоционально полностью отвергнуть позицию партнера. Скандал - это эмоциональное предъявление претензий, эмоциональная констатация разногласий. В скандале обычно стороны просто кричат друг на друга: *А почему ты... А почему ты... Я не буду... И я не буду...* Скандалящие люди стремятся прежде всего выразить негативное отношение к собеседнику, а не аргументировать свою точку зрения или проанализировать точку зрения собеседника.

Официальная дискуссия и полемика - это *регламентированные* споры (то есть проходящие по определенному регламенту, по определенным, признанным в обществе правилам). Ссоры (конфликты, скандалы) - *нерегламентированные* споры (спор «без правил»). Бытовые споры занимают промежуточное положение - с одной стороны, в них действуют определенные правила, с другой стороны, если люди эмоционально разгорячились, они об

этих правилах часто забывают и спор превращается в ссору – конфликт или скандал.

Спор «ради спора»

Встречается и спор ради спора. Это своего рода «искусство для искусства», «спорт». Для спорщиков в этом случае обычно безразлично, о чем спорить, с кем спорить, зачем спорить. Им важно показать свое умение спорить, победить оппонента, показать свое умение блеснуть познаниями, остроумием и т.д.

Спор «ради спора» имеет смысл только как учебное мероприятие, в котором отрабатывается умение спорить.

Существует афоризм «Истина рождается в споре». Правильен ли он? Действительно ли в споре рождается истина? Всегда ли в споре она рождается?

Чтобы в споре родилась истина, необходимо соблюдать определенные условия. Истина рождается не во всяком споре, а только в таком, в котором обе стороны соблюдают этикет спора, правила ведения спора, выслушивают друг друга, проявляют взаимную готовность найти истину. Такой вид спора называется спором на истину. Истину можно установить только в дискуссии. Остальные виды спора – полемика, бытовой спор – надо постараться превратить в дискуссию.

Различают также *организованные* и *неорганизованные* (стихийные) споры. Организованные споры планируются, готовятся, проводятся под руководством специалистов. Но спор может возникнуть и стихийно. Часто это бывает в повседневном бытовом общении.

Важно отметить, что спор в общении русского человека занимает большое место - гораздо большее, чем в общении многих народов Запада и Востока. Любовь к спорам, легкость вступления в спор, эмоциональность спора - черта русского национального характера, русского общения.

К чему приводит эта черта русского характера в повседневном общении? С одной стороны, спор в компании позволяет полезно и интересно провести время, выяснить точки зрения друг друга, получить дополнительную информацию. С другой стороны, мы легко вступаем в спор, обычно очень эмоциональны в споре, часто спорим «на победу», не любим уступать и часто не различаем существенные и несущественные проблемы спора (особенно в общении с близкими, друзьями, в бытовом общении). Из-за этого наш эмоциональный спор нередко перерастает в конфликт.

Могут быть сформулированы некоторые общие правила спора, которые, будучи выполнены, делают спор, с одной стороны, вежливым и культурным, а с другой - эффективным, приносящим положительный результат. Это будут две группы правил.

Правила поведения в споре

1. Внимательно слушать собеседника, смотреть на него во время спора, показывать - кивками, жестами, специальными «контактными» словами, что вы следите за развитием его мысли, внимательно его слушаете.

2. Иметь приветливое выражение лица.
3. Демонстрировать выдержку и самообладание, не возбуждаться.
4. Не повышать голос.
5. Не перебивать собеседника, дать ему возможность высказаться.
6. Не демонстрировать нетерпения, не подгонять собеседника, если вам уже понятна его мысль, а он еще говорит (обычно мы понимаем гораздо быстрее, чем произносим; необходимо также учесть, что чем образованней человек, тем быстрее он делает вывод).
7. Не придирается к неточным словам.

Теория спора дает спорящим такую рекомендацию:

Главная заповедь спорящего

Не спорь с собеседником, по какой стороне улицы идти, иди по той стороне улицы, по которой хочет он, но веди его туда, куда нужно тебе.

Таким образом:

спор **НАДО** вести - о том, **КУДА** идти,

спор **НЕ НАДО** вести - о том, **ПО КАКОЙ СТОРОНЕ УЛИЦЫ ИДИ** (следует просто согласиться с собеседником).

И еще одно очень важное обстоятельство. Если мы замечаем, что собеседник спорит «на победу» - лучше всего *уклониться* от спора, либо *внешне согласиться* с ним, но остаться при своем мнении. Споры «на победу» редко бывают конструктивными, они часто переходят в конфликты и скандалы, а главное - они в большинстве случаев представляют собой споры по несущественным вопросам. Если же собеседник спорит с вами «на победу» в важном для вас вопросе (что, повторяем, бывает довольно редко), надо постараться перевести спор «на победу» в спор «на истину» (то есть полемику превратить в дискуссию).

Задание 1. Ответьте на вопросы:

- Дайте определение спора.
- Чем спор отличается от ссоры?
- В чем отличительные черты бытового спора?
- Чем спор отличается от конфликта? При каких условиях спор может перерасти в конфликт?
- Как надо поступать при возникновении конфликта?

Задание 2. Прочитайте текст.

Английские традиции вообще предписывают сдержанность в суждениях как знак уважения к собеседнику, который вправе придерживаться иного мнения. Как и японцам, англичанам присуща склонность избегать

категоричных утверждений или отрицаний, относиться к словам «да» и «нет» словно к неким непристойным понятиям, которые лучше выражать иносказательно.

Отсюда тяга к вставным оборотам вроде «мне кажется», «я думаю», «возможно, я не прав, но...», предназначенным выхолостить определенность и прямолинейность, способную привести к столкновению мнений. Когда англичанин говорит «Боюсь, что у меня дома нет телефона», – он сознательно ограничивает это утверждение рамками собственного опыта. А вдруг за время его отсутствия телефон мог неведомо откуда взяться?

От англичанина вряд ли услышишь, что он прочел прекрасную книгу. Он скажет, что нашел ее небезынтересной или что автор ее, видимо, не лишен таланта. Вместо того, чтобы обозвать кого-то дураком, он заметит, что человек этот не выглядит особенно умным. А выражение «по-моему, совсем неплохо» в устах англичанина означает «очень хорошо».

Самыми распространенными эпитетами в разговорном языке служат слова «весьма» и «довольно-таки», смягчающие резкость любого утверждения или отрицания («погода показалась мне довольно-таки холодной»).

Иностранец, привыкший считать, что «молчание – знак согласия», часто ошибочно полагает, что убедил англичанина в своей правоте. Однако умение терпеливо выслушивать собеседника, не возражая ему, вовсе не значит в Британии разделять его мнение. Когда же пытаешься поставить перед молчаливым островитянином вопрос ребром: «Да или нет?», «За или против?» – он обычно принимается раскуривать свою трубку или переводит разговор на другую тему.

Другим достоинством англичан можно считать их уравновешенный, уживчивый характер. В повседневном быту они умело избегают болезненных столкновений, принаравливаются и приспосабливаются друг к другу, проявляя взаимную предупредительность, сдержанность и терпимость. Они способны сохранять самообладание в споре, остаться объективными к себе, и к другим, признавая, что, поскольку любая истина имеет много сторон, о ней может быть много различных суждений.

(В.Овчинников. «Корни дуба»)

- * Как специфика английского спора отразилась в языке англичан?
- * Какие трудности могут испытывать русские при общении с англичанами?
- * Какие черты английского спора мы могли бы позаимствовать?

Задание 3. Прочитайте текст.

Японская мораль предписывает избегать прямой конфронтации, не допускать положений, когда одна из сторон всецело одерживала бы верх над другой. Нельзя доводить дело до того, чтобы побежденный «потерял лицо», предстал перед окружающими униженным и оскорбленным.

Желание избегать открытого столкновения противоположных взглядов проявляется у японцев и в практике принятия решений. Решения эти обычно

представляют собой не результат чьей-то личной инициативы, а итог согласования мнений всех заинтересованных лиц – как бы общий знаменатель, найденный на основе взаимных уступок. При этом по нормам японской деловой этики главной добродетелью обладает не тот, кто твердо стоит на своем (пусть даже будучи правым), а тот, кто проявляет готовность к компромиссу ради общего согласия.

Японцы ищут решения, которые обобщали бы взгляды всех заинтересованных сторон, каждая из которых обладает чем-то вроде права вето. Если, несмотря на продолжительные дискуссии, кто-то все-таки выступит против инициативы, вопрос вообще не решается, а откладывается.

Характерно, что на всех уровнях проявляется стремление избегать категорических суждений, слов «да» или «нет», «за» или «против». Как правило, ни один из участников дискуссии не станет сразу целиком излагать свое мнение, тем более – предлагать что-то конкретное. Вместо того он выскажет сначала лишь небольшую, наиболее бесспорную часть того, что думает по данному вопросу, образно говоря; сделает лишь осторожный шаг вперед и тут же оглянется на остальных.

Японец независимо от занимаемого поста остерегается противопоставлять себя другим, оказаться в изоляции, довести дело до открытого столкновения противоположных взглядов. Поэтому дискуссия обычно тянется долго, пока каждый ее участник, шаг за шагом, не изложит свою позицию, по ходу видоизменяя ее с учетом высказываний других. Цель дебатов в том и состоит, чтобы выявить различия во мнениях и постепенно привести их к общему согласию.

Показательная и такая цифра: если в Соединенных Штатах насчитывается 300 тысяч юристов, к услугам которых прибегают частные корпорации и лица для решения споров и конфликтов, то в Японии их менее 10 тысяч.

Сблизить точки зрения спорящих чаще помогает посредник, который берет на себя эту роль тоже сугубо по-японски. Взяться за посредничество по официальной просьбе значило бы в случае неудачи «потерять лицо». Поэтому дело обычно ограничивается лишь намеком, что существуют такие-то разногласия, которые хочется, но не удается преодолеть.

Поняв суть дела, будущий посредник так же осторожно прошупывает готовность другой стороны говорить с ним о возникшем затруднении. Если желания искать компромисс оказалось обоюдным, посредник как бы от своего имени предлагает участникам спора взаимоприемлемое решение.

Для деловых отношений в Японии характерно, что сторона, вынужденная пойти на наибольшие уступки, по традиции получает преимущество при решении какого-то другого вопроса, подчас совершенно не связанного с первым, или же получает заверения, что если подобный же спор возникнет в будущем, решение будет принято в ее пользу. Готовность к компромиссу считается добродетелью, которая должна быть награждена.

(В.Овчинников. «Ветка сакуры»)

* Какие правила бесконфликтного общения «усвоены» японской моралью?

* Какие выгоды получает в Японии сторона, которая пошла на уступки?

* Как вы понимаете выражение «сохранить лицо»? В каких культурах люди заботятся о сохранении лица собеседника? Как с этим обстоит дело в русском общении?

* Как специфика японского спора отразилась в языке японцев?

* Какие общие черты английского и японского стилей спора вы заметили?

Задание 4. Какие, с вашей точки зрения, особенности отличают русский спор? Чем спор русских людей отличается от спора японцев и англичан? Что можно было бы позаимствовать у японцев и англичан? Возможно ли это? Аргументируйте свою точку зрения.

Подведем итоги

- * Перечислите виды споров.
- * Объясните разницу между полемикой и дискуссией.
- * Что такое бытовой спор?
- * Как надо вести себя, если вы оказались участником скандала?
- * Охарактеризуйте особенности поведения русского человека в споре.

Домашнее задание

Заполните таблицу:

Особенности русского спора	Особенности английского спора	Особенности японского спора

Занятие 18. Ведение спора

Речевая гимнастика

1. Прочитайте и запомните:

свойствен - Кому? Чему

характерен - Для кого? Для чего?

2. Закончите фразы:

Много спорить свойственно....

Любовь к спорам характерна ...

Кто много спорит, тот

Надо уметь спорить, чтобы

Прежде, чем спорить, надо

3. Согласны ли вы с афоризмом древнегреческого поэта Менандра: «*В споре часто побеждает дерзость и красноречие, а не истина*»? Какой вывод из этого следует? Приведите примеры политиков, которые часто побеждают в спорах, не являясь носителями истины.

Составьте краткий рассказ о жизненном случае, завершив его данным афоризмом.

Эффективный спор

Необходимо твердо знать, что споры бывают по *существенным* и *несущественным* вопросам. Несущественный вопрос - это такой, в котором можно спокойно уступить, это не повлечет для вас никаких серьезных последствий.

Правила эффективного спора

Перед тем, как вступить в спор, необходимо, прежде всего, решить, надо ли вообще спорить с данным конкретным оппонентом.

С кем не надо спорить вообще:

- с невежественным в данном вопросе собеседником («не оспаривай глупца» - А.С.Пушкин);

- с грубым и дерзким собеседником, агрессивно высказывающим свое мнение;

- с перевозбужденными людьми;

- с пьяными.

Не надо вступать и в спровоцированные споры (т.е. споры ради спора - «а давай поспорим!»).

Важным понятием теории спора является понятие *предмет спора*. Предмет спора - это то, о чем идет спор, это тема спора. Предмет спора всегда должен быть четко сформулирован участниками и от него нельзя отходить в процессе спора, иначе спор никогда не приведет к позитивным результатам.

Спорить надо только по поводу того, что можно доказать.

Не надо вступать в спор по *недоказуемому тезису* (например, о вкусах, о мотивах того или иного поступка; скажем, один утверждает, что у ландыша приятный аромат, другой возражает – но здесь никто никому ничего не докажет).

Если вы решили вступить в спор, то рекомендуется соблюдать следующие правила.

1. Спорить только по *существенным* вопросам.

Спорить имеет смысл только по существенным вопросам и «на истину», в остальных случаях от спора лучше отказаться, согласившись или уступив.

2. Спорить только «на истину».

Об этом надо иногда напоминать собеседникам – «мы ведь хотим установить истину, найти решение...»

3. Четко определить предмета спора.

Спор будет успешным лишь тогда, когда четко определен его предмет. Это важнейшее условие эффективности спора. Предмет спора – это те положения, суждения, которые подлежат обсуждению путем обмена различными точками зрения, путем сопоставления разных мнений.

Важно четко представлять себе, что же является предметом разногласий, предметом спора. А что это значит – определить предмет спора?

Во-первых, это - четко сформулировать тезис словами («Нам надо решить, будем ли мы в этом году проводить праздник»).

Во-вторых, надо убедиться в том, что обе стороны одинаково понимают тезис.

В-третьих, надо получить согласие другой стороны на обсуждение данного тезиса.

И, в-четвертых, если тезисов несколько, надо определить последовательность их обсуждения.

4. Добиться одинакового понимания основного тезиса всеми участниками спора.

В самом начале спора важно выяснить, как понимается тезис оппонентом. В результате такого выяснения мы должны или добиться одинаковости понимания или отказаться от спора.

Например, однажды на уроке риторики в школе разгорелся спор по поводу высказывания знаменитого римского оратора Марка Туллия Цицерона «Поэтами рождаются, ораторами становятся». Мнения ребят разошлись. Потом обнаружилось, что они по-разному понимали слово «оратор». Одни считали оратором человека, произносящего речь перед слушателями, независимо от того, как он ее произносит; другие утверждали, что оратор – это лишь тот, кто умеет хорошо говорить. Спор при таких различиях в понимании ключевого понятия оказался бессмысленным.

5. Сохранять предмет спора в процессе обсуждения («удержание» предмета спора, «удержание» обсуждаемого тезиса).

6. Приводить аргументы.

7. Не отвергать неправильные аргументы собеседника, а ставить их под сомнение, просить дополнительной аргументации.

8. Критиковать идеи, а не человека.

9. Если вы оказались не правы, признаваться в этом быстро и без колебаний.

Правила эффективного спора обеспечивают нам возможность установить истину, добраться до решения вопроса. Эти правила тоже должны соблюдать обе стороны в споре, иначе спор не будет эффективным.

Задание 1. Ответьте на вопросы.

- Что такое спор *по несущественным вопросам*? Приведите примеры таких споров.
- Как вы думаете, по каким вопросам у нас чаще возникают споры – по существенным или несущественным?

- Как вы понимаете *главную заповедь спорящего*? Всегда ли соблюдают ее люди? К чему это приводит?

Задание 2. Прочитайте текст.

Однажды после лекции по культуре общения слушатель-мужчина спросил лектора:

- Вот вы говорили, что надо меньше спорить, что у нас много споров по несущественным вопросам, что из-за этого люди ссорятся. Я с этим согласен. Но что же, получается, что вообще спорить нельзя?

Лектор ответил:

- Ну почему же! Я же сказал, что не надо спорить по несущественным вопросам – например, по какой стороне улицы идти, лучше в этом случае согласиться с собеседником. А вот по вопросу о том, куда идти, спорить, конечно, можно!

-Слава богу, - с облегчением вздохнул слушатель. – Значит, если по существенным вопросам, то спорить можно. А то моя жена требует, чтобы я все время мусорное ведро выносил!

- Прав ли слушатель, определяя тип спора? Надо ли спорить в этом случае? Как можно решить проблему?

Задание 3. Какие нарушения этикета спора и правил эффективного спора допущены в следующих высказываниях:

- я никогда не соглашусь с вашим мнением ...;
- вы просто сами не понимаете, что вы говорите ...;
- да вы с ума сошли, если такое говорите...;
- ну что вы в этом понимаете...;
- а вы сами-то с этим мнением согласны?
- давайте ближе к делу...;
- здесь вы явно ошибаетесь...

- Как надо исправить эти ошибки?

Задание 4. Прочитайте текст.

Однажды вечером я присутствовал на банкете, и во время обеда мой сосед по столу рассказал забавную историю, основанную на следующей цитате: «божество намерения наши довершает, хотя бы ум наметил и не так...».

Рассказчик упомянул, что это цитата из Библии. Он ошибался. Я знал это. Я знал это точно. Тут не могло быть ни малейших сомнений. И поэтому, стремясь утвердиться в сознании своей значительности и проявить свое превосходство, я сам назначил себя непрошеным и нежеланным арбитром, сочтя нужным поправить его. Он твердо стоял на своем. Что? Из Шекспира? Не может быть! Абсурд! Это цитата из Библии. И ему это твердо известно!

Он сидел справа от меня, а слева сидел мой старый приятель Франк Гэммонд. Гэммонд посвятил много лет изучению Шекспира. Поэтому мы с рассказчиком договорились передать вопрос на решение Гэммонда. Гэммонд выслушал нас, толкнул меня под столом ногой и сказал: «Дейл, вы ошибаетесь. Этот господин прав, цитата действительно из Библии».

Вечером, когда мы ехали с ним домой, я сказал Гэммонду: «Фрэнк, вы ведь знали, что это цитата из Шекспира».

«Ну конечно», – ответил он. – «Гамлет», действие пятое, сцена вторая. Но мы с вами были гостями на праздничном вечере, дорогой Дейл. Зачем же доказывать человеку, что он не прав? Разве он станет из-за этого хорошо к вам относиться? Почему бы не дать ему возможность спасти свой престиж? Он не спрашивает вашего мнения. Он не нуждается в нем. Зачем же с ним спорить? Всегда избегайте острых углов».

(Д.Карнеги. «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей»)

- * Какой это был спор - «на истину», «на победу», «ради спора»?
- * Какой был спор - о существенном или несущественном?
- * Какие ошибки, с вашей точки зрения, допустил Д. Карнеги на банкете?
- * А как бы вы поступили на месте Д. Карнеги?
- * Разделяете ли вы точку зрения Фрэнка Гэммонда? Почему?

Задание 5. Выполните тест «Умеете ли вы спорить?» Отвечайте «да» или «нет».

1. Часто ли вы спорите с друзьями, знакомыми? Да – 2, нет – 0.
2. Бывает ли, что вы в споре перескакиваете с одной темы на другую? Да – 2, нет – 0.
3. Приходилось ли вам повышать голос в споре? Да – 2, нет – 0.
4. Часто ли ваши собеседники уходят обиженными? Да – 2, нет – 0.
6. Легко ли вы подыскиваете нужные слова в споре? Да – 2, нет – 1.
7. Бывает ли, что вы спорите о вещах, в которых некомпетентны? Да – 2, нет – 0.
8. Считаете ли вы, что в споре надо обязательно одержать победу? Да – 2, нет – 0.
9. Бывает ли, что вы переходите в споре «на личность»? Да – 2, нет – 0.
10. Станете ли вы вести спор по недоказуемому тезису? (например, какой фрукт вкуснее?) Да – 2, нет – 0.
11. Перед вами – явно перевозбужденный человек, который говорит ерунду. Вступите ли вы с ним в спор? Да – 0, нет 1.
12. Видоизменяете ли вы свое поведение в споре в связи с той или иной реакцией свидетелей спора? Да – 0, нет – 1.
13. Бывает ли, что в конце спора вы и собеседник не можете вспомнить, из-за чего начался спор? Да – 2, нет – 0.
14. Перебиваете ли вы собеседника в споре? Да – 2, нет – 0.

15. Выражаете ли вы свое несогласие с собеседником в категоричной форме? Да – 2, нет – 0.
16. Говорят ли вам «с тобой спорить бесполезно», «тебя не переспорить», «с тобой трудно разговаривать» и т.п. Да – 2, нет – 0.
17. Бывает ли, что вы, не соглашаясь с какими-либо доводами оппонента, перестаете его слушать и начинаете подыскивать возражения? Да – 2, нет – 0.
18. Приходится ли вам ощущать чувство неловкости за человека, проигравшего в споре, свидетелем которого вы оказались? Да – 0, нет – 2.
19. Если вы почувствовали в споре, что вы не правы, можете ли вы здесь же признать это? Да – 0, нет – 2.
20. Тема явно недостойна спора, но вас провоцируют вступить в него. Станете ли вы спорить? Да – 2, нет – 0.
21. Вступаете ли вы в споры с незнакомыми людьми на улице, в транспорте, в магазине? Да – 2, нет – 0.

Если вы набрали менее 8 баллов – вы стараетесь избегать споров, если все же приходится спорить, вы отстаиваете свою точку зрения спокойно, стараясь не обидеть собеседника. Вы корректный и приятный оппонент.

9 – 19 баллов – вы не уклоняетесь от споров, но стараетесь спорить по принципиальным вопросам, избегать споров по пустякам.

20 – 29 баллов – в споре вы можете задеть, обидеть собеседника, поскольку не всегда контролируете свою речь и поведение. Потом нередко раскаиваетесь в брошенных репликах, но уже ничего не изменишь. Выдержанности и корректности в споре вам явно не хватает.

30 – 38 баллов – вы постоянно вступаете в споры, не отличая главного от второстепенного. Вы не заботитесь об истине, ваша цель – одержать в споре победу, доказать, что именно ваша точка зрения правильна. Вы – нежелательный оппонент для большинства людей. Надо просто меньше спорить.

Задание 6. Прочитайте текст.

Студент в период сессии готовится дома к экзаменам. Ему нужно сидеть поздно ночью, и он решает заварить себе чай покрепче, чтобы не заснуть. Подсказывает 62-летний отец.

- Дай-ка я заварю тебе получше, я знаю как!
- Да я сам!
- Пусти-пусти. Ты не умеешь, я сделаю, – и он всыпал в чайник чуть больше одной столовой ложки чая.
- Ты мало насыпал, слабый будет, бледный...
- Сам ты бледный...
- Мне нужен крепкий, – говорю я, досыпая заварку.
- Зря ты это! Я тебе хотел показать... Стой! Теперь вот так! – И он с молниеносной быстротой капнув в маленький чайничек кипятку, ставит его – на большой. – Пусть погрееется.

– Ты мало кипятку налил! Крышка открыта, аромат выдохнется. Надо накрыть полотенцем, вот так!

– Что ты делаешь? Кто так делает?

– Похлебкин в «Неделе» рекомендует.

– Какой еще Похлебкин ... Ну вот что, заваривай сам, как хочешь, свою похлебку... Я хотел сделать тебе как лучше...

Обиделся и ушел в другую комнату. (По В.Леви)

Автор так комментирует далее эту ситуацию: «Я понял, что отец хотел мне помочь, хотел показать свое покровительство, что только он может хорошо заварить чай. А я не дал ему этого сделать. Я решил исправиться – пошел к отцу и сказал: - Пап, ты прав, плохо вышло... - Ну вот, - просиял отец, – выливая свое пойло. Сейчас сделаю!»

* Проанализируйте отрывок и ответьте на вопрос: спор между отцом и сыном – это спор «куда идти» или «по какой стороне улицы идти»? Из чего это видно?

* Какова была цель отца? Дал ли сын осуществить отцу его цель? Правильно ли это?

* Какие нарушения правил этикета спора и правил эффективного спора допустили участники?

* Правильно ли сын разрешил ситуацию?

Задание 8. Согласитесь (или не согласитесь) в развернутой форме с афоризмом (то есть, добавьте пример, аргумент в пользу правильности афоризма или опровергающий аргумент):

Самое трудное в споре - не столько защищать свою точку зрения, сколько иметь о ней четкое представление (А.Моруа).

Никогда не спорьте с дураком - люди могут не заметить между вами разницы (Неизвестный автор).

Старайся, чтобы в споре слова твои были мягки, а аргументы тверды (Д.Вилкинс, английский писатель 17 в.)

Спор - один из способов утверждения противников в их заблуждениях (А.Бирс, американский писатель 19-20 в.в.).

Подведем итоги

- Перечислите правила этикета спора.
- Назовите правила эффективного спора.

Домашнее задание

Подготовьте устный рассказ о том, как вы стали спорить, а потом пожалели об этом. Проанализируйте ошибки, допущенные вами в споре и дайте в этом рассказе рекомендации по спору самому себе.

Занятие 19. Вопросы и ответы. Аргументация

Ответьте на вопросы.

- * Часто ли вы вступаете в споры с окружающими людьми? Всегда ли нужно спорить? Приведите примеры, когда вы жалели, что вступили в спор.
- * Изменялись ли ваши отношения с кем-либо из знакомых после споров с ними? Были ли случаи ухудшения отношений? Как вы считаете, почему?
- * Оказывались ли вы когда-нибудь в положении человека, «потерявшего свое лицо» в споре? Что вы чувствовали при этом?
- * Согласны ли вы с тем, что единственный способ одержать верх в споре – это уклониться от него?
- * Всегда ли вам удастся уклониться от спора? Почему?
- * Согласны ли вы с тем, что в ходе спора каждый из его участников еще более убеждается в своей правоте?

Речевая гимнастика

1. Объясните значение слов: *иммигрант, эмигрант*. Чем отличаются эти слова? Составьте с каждым словом предложение.

2. Выразите развернутое согласие с приведенными ниже мнениями.

Например: Зима в этом году стояла холодная. - Да, это действительно так. Давно не было такой суровой зимы. Просто не могли дожидаться потепления.

- *Каждый человек должен овладеть компьютером.*
- *Кто много читает, тот грамотно пишет.*
- *Самый лучший день недели - суббота.*
- *Самый интересный предмет- история.*
- *Знание предмета "Культура общения" пригодится в жизни.*

3. Постройте фразы по модели: *с одной стороны..., с другой стороны....*

Материал для построения фраз: *спорить полезно; хорошо иметь много знакомых; хорошо, когда длинные каникулы; хорошо иметь дома мощный компьютер; нужно быть общественно активным; хорошо выписывать много газет; хорошо иметь 40 каналов на своем телевизоре.*

Вопросы и ответы в споре

В ходе спора оппоненты задают друг другу вопросы, отвечают на вопросы друг друга и приводят аргументы в поддержку своих тезисов.

Вопросы в споре направлены на то, чтобы выяснить точку зрения оппонента и на то, чтобы вопросами показать слабость позиции оппонента, продемонстрировать его слабые места.

Вопросы бывают открытые и закрытые.

Открытые вопросы связаны с получением новых знаний относительно событий, явлений, предметов, интересующих слушателя. Тот, кто задает открытый вопрос, не имеет необходимой ему информации по данной проблеме и поэтому запрашивает эту информацию. Грамматическим признаком таких вопросов являются обычно вопросительные слова: кто, что, где, когда, почему и т.д.: «Когда нам приходиться на занятия?», «Кто взял мои очки?», «Зачем ты это сделал?», «Куда ты идешь?» и т.д. Открытыми эти вопросы называются потому, что они никак не ограничивают возможный ответ, на открытый вопрос собеседник имеет возможность ответить в свободной форме, любыми словами, полно или кратко.

Закрытые вопросы направлены на выяснение истинности или ложности выраженного в них суждения. Тот, кто спрашивает, уже имеет информацию по данному вопросу и просто хочет получить от собеседника ее подтверждение или опровержение. Например: «Правда ли, что у нас теперь будет новая учительница по русскому языку?», «Так вы придете к нам завтра?», «Он окончил школу с медалью, не правда ли?», «Вы согласны, что такие цены вполне доступны покупателю?» и т.д. Ответы на такие вопросы, как правило, предполагают ответы «да» или «нет». Иногда закрытый вопрос дает собеседнику выбор из двух или более ответов («альтернативный вопрос»): «Он приехал к нам из Москвы или из Петербурга?», «Так вы будете это делать или нет?».

В споре открытые и закрытые вопросы должны чередоваться. Открытые вопросы дают собеседнику расслабиться, проявить индивидуальность в ответе, закрытые заставляют его мыслить конкретно, решать практические вопросы. На начальной стадии спора могут преобладать открытые вопросы, когда же тема спора определена, то обычно эффективнее закрытые вопросы, которые позволяют достичь большей конкретности и определенности в определении точек зрения оппонентов. Закрытые вопросы принуждают оппонента четче формулировать свою позицию, а значит делают спор более предметным, конкретным и продуктивным.

По структуре вопросы бывают *простыми* и *сложными*. Простые вопросы не могут быть расчленены, они не включают в себя другие вопросы. Сложные вопросы можно разбить на два или несколько простых. Например, «Когда и по каким предметам сдаются экзамены в старших классах?» – сложный вопрос, в котором можно выделить два простых: «Когда будут сдавать экзамены

старшеклассники?» и «По каким предметам будут сдаваться экзамены старшеклассниками?».

Сложные вопросы, воспринятые на слух, нередко вызывают затруднения у отвечающего, поэтому в споре рекомендуется пользоваться простыми вопросами.

При постановке вопросов в споре следует соблюдать следующие правила:

1. Вопрос должен быть кратким.
2. Вопрос должен быть простым, сложный вопрос целесообразно разбить на несколько простых и задать их в определенной последовательности.
3. Вопрос должен быть понятен оппоненту, в нем не должно быть непонятных для оппонента слов.
4. Понимание вопроса надо контролировать.

Только правильно поставленный вопрос способен выполнить свои функции в споре.

Теперь сформулируем правила ответа на вопросы:

1. Ответ должен быть кратким.
2. В ответе должны использоваться слова, понятные оппоненту.
3. Ответ должен даваться по существу заданного вопроса.
4. Отвечать надо на все вопросы, нельзя оставлять вопрос без ответа.
6. В затруднительных случаях можно использовать контрвопрос, «отложенный ответ», иронию и т.п.

Аргументация в споре

В ходе спора оппоненты доказывают друг другу свою точку зрения.

Доказательство – это логическое обоснование истинности какого-либо суждения с помощью других истинных и связанных с ним суждений.

В ходе спора мы выдвигаем тезис или несколько тезисов, которые мы доказываем.

Тезис - это утверждение, которое доказывается или опровергается. Например: Хорошо учиться может каждый; Любой человек своим трудом может достичь жизненных высот; В жизни надо быть активным; В жизни надо быть скромным и т.д.

Доказывать тезис - значит приводить *аргументы*, то есть приводить утверждения или факты, с помощью которых обосновывается *тезис*. Аргументы должны быть приведены в систему, т.е. надо продумать, с каких аргументов начать, какими закончить, как их расположить, т.е. надо построить *аргументацию*.

Существует несколько видов аргументации:

- * нисходящая и восходящая;
- * односторонняя и двусторонняя;
- * опровергающая и поддерживающая.

Разумеется, любая аргументация ориентирована на конкретную ситуацию, учитывает конкретную тему, конкретного собеседника, поэтому дать практические рекомендации по использованию того или иного вида

аргументации можно только в том случае, если известны все названные параметры. Но некоторые общие рекомендации существуют.

Так, нисходящая аргументация (сначала приводится самый сильный аргумент, потом – более слабые) обычно эффективна при общении с малоподготовленными собеседниками, а также в эмоциональной обстановке.

Восходящая (от более слабых к более сильным аргументам) эффективна в споре с подготовленным собеседником, в спокойной обстановке, при обсуждении сложной проблемы, когда стороны не возбуждены и готовы анализировать аргументы.

Односторонняя аргументация (излагаются только аргументы *за* или только аргументы *против*) лучше действует на малообразованных, эффективна для укрепления мнения собеседника, который еще колеблется. Двусторонняя (и аргументы *за*, и аргументы *против* с последующим выводом) эффективнее в споре с негативно настроенным оппонентом, с подготовленным собеседником.

Опровергающая аргументация (когда мы показываем ошибочность чьих-либо аргументов) и поддерживающая аргументация (подтверждает правильность тех или иных аргументов) по своему воздействию приблизительно одинаковы, но воздействие опровергающей аргументации дольше сохраняется в памяти.

Наиболее распространенная ошибка в споре – *подмена тезиса*. Эта ошибка состоит в том, что, начав доказывать некоторый тезис, постепенно в ходе доказательства спорящие незаметно для себя переходят к обсуждению и доказательству другого положения, сходного с первоначальным тезисом. Например, доказывая тезис «*Саша – хороший друг*», приводят аргументы: «Саша всегда готов прийти на помощь», «Саша отлично учится», «Саша участвует во всех делах класса» и т.п. Но из двух последних аргументов следует вывод, что «*Саша – хороший ученик и общественник*», а не «Саша – хороший друг». Это и есть подмена тезиса.

Аргументы, используемые в споре, могут быть разделены на два вида: *аргументы к делу* и *аргументы к человеку*. Аргументы первого вида имеют прямое отношение к обсуждаемому вопросу и направлены на обоснование истинности доказываемого тезиса. Можно назвать их объективными аргументами.

Аргументы второго вида затрагивают личность оппонента, его убеждения, личностные и моральные качества, призывают учесть мнения известных, авторитетных людей и т.п. Эти аргументы можно назвать субъективными. С точки зрения логики такие аргументы некорректны, но с точки зрения психологии они часто оказываются эффективными.

Наиболее распространенными разновидностями аргументов *к человеку* являются следующие:

- *аргумент к авторитету* – ссылка на высказывания или мнения великих ученых, писателей и т.п. в поддержку своего тезиса;

- *аргумент к публике* – ссылка на мнение, настроения, чувства других людей, присутствующих при споре (ну подумай о них, они же тоже так думают, меня поддерживают; ну посмотри, все уже со мной согласились и т.д.);

– *аргумент к личности* – ссылка на личностные особенности оппонента (Например: - Ну ты вечно ничего не понимаешь! Что же ты такой бестолковый! Ну хоть раз откажись от своего упрямства и согласишься! и т.д.);

– *аргумент к тщеславию* – расточение неумеренных похвал противнику в надежде на то, что, тронутый комплиментами, он станет мягче и покладистей;

– *аргумент к жалости* – возбуждение в другой стороне жалости и сочувствия (ну пожалуйста, у меня нет другого выхода, я так плохо себя чувствую, ну согласись сделать эту работу вместо меня).

Задание 1. Ответьте на вопросы:

- Какова разница между открытыми и закрытыми вопросами?
- Когда в споре рекомендуется задавать открытые, когда - закрытые вопросы?
- Что такое простые и сложные вопросы? Какие должны преобладать в споре?
- Что такое доказательство?
- Что такое тезис? Приведите примеры тезисов.
- Что такое аргумент?
- Какие бывают виды аргументации? В каких ситуациях эффективны те или иные виды аргументации?

Задание 2. Подберите аргументы для следующих тезисов:

Лучше учиться в первую смену.

Лучше учиться во вторую смену.

Лучше изучать английский язык.

Лучше изучать испанский язык.

Задание 3. Прочитайте текст и обратите внимание на ответы и вопросы персонажей.

С г а н а р е л ь. Мы, великие медики, с первого взгляда определяем заболевание... я немедленно проник в суть вещей и заявляю вам: ваша дочь нема.

Ж е р о н т. Так-то оно так, но я бы хотел услышать, отчего это случилось?

С г а н а р е л ь. Сделайте одолжение. Оттого, что она утратила дар речи.

Ж е р о н т. Хорошо, но скажите мне, пожалуйста, причину, по которой она его утратила.

С г а н а р е л ь. Величайшие ученые скажут вам то же самое - оттого, что у нее язык не ворочается.

Ж е р о н т. А в чем же вы усматриваете причину того, что он не ворочается?

С г а н а р е л ь. Аристотель сказал по этому поводу... много хорошего.

Ж е р о н т. Охотно верю.

С г а н а р е л ь. О, это был великий муж!

Ж е р о н т. Не сомневаюсь.

С г а н а р е л ь. Подлинно великий!

(Ж.-Б. М о л ь е р. «Лекарь поневоле»)

- Охарактеризуйте вопросы в данном диалоге. Открытые они или закрытые?
- Охарактеризуйте ответы Сганареля на вопросы. В чем особенности этих ответов? Можно ли так отвечать? Почему?
- Как надо вести себя в случае, если на ваши вопросы отвечают подобным образом?
- Какой тезис выдвигает Сганарель?
- Охарактеризуйте аргументы Сганареля в поддержку своего тезиса. Правильные ли они? Можно ли их считать аргументами?
- Покажите, как происходит подмена тезиса в диалоге. Какой тезис обсуждался сначала, какой стал обсуждаться потом?

Задание 4. Прочитайте текст.

– Здравствуй, Пятачок! – закричал Винни-Пух.

– Ой, здравствуй, Пух! – отвечал Пятачок, подпрыгнув от неожиданности.

– А я знал, что это ты!

– Я тоже, – сказал Пух. – А что это ты делаешь?

– Я сажаю желудь, Пух, и пускай из него вырастет дуб, и тут будет много, много желудей у самого дома, а то за ними приходится ходить бог знает куда! Понимаешь?

– А вдруг не вырастет? – спросил Пух.

– Вырастет, потому что Кристофер Робин сказал – обязательно вырастет. Поэтому я его и сажаю.

(А.Милн)

* Проанализируйте вопросы. К какому типу они относятся?

* Проанализируйте аргумент Пуха. Что это за тип аргумента? Докажите.

Задание 5. Прочитайте текст.

– Общие рассуждения! – продолжал Пигасов, – смерть моя эти общие рассуждения, обозрения, заключения! Все это основано на так называемых убеждениях; всякий толкует о своих убеждениях и еще уважения к ним требует, носится с ними... Эх!

И Пигасов потряс кулаком в воздухе. Пандалевский рассмеялся.

– Прекрасно! – промолвил Рудин, – стало быть, по-вашему, убеждений нет?

– Нет – и не существует.

– Это ваше убеждение?

– Да.

– Как же вы говорите, что их нет? Вот вам уже одно на первый случай.

(И.Тургенев. «Рудин»)

* Охарактеризуйте соблюдение участниками спора правил спора. Какие правила этикета спора нарушены? Приведите примеры.

* Охарактеризуйте типы вопросов, используемые спорящими. Правильно ли они их используют?

* Приводят ли участники спора аргументы? Кто?

* Кто одержал победу? Почему?

Задание 6. Прочитайте текст.

В учительской комнате, в этой таинственной святой святых, сидят сама Жевузем и учитель математики Дырявин. Учитель давно уже дал занятие, и ему пора уходить, но он остался, чтобы попросить у начальницы прибавки. Зная скупость «старой шельмы», он поднимает вопрос о прибавке не прямо, а дипломатически.

– Гляжу я на ваше лицо, Бьянка Ивановна, и вспоминаю прошлое... – говорит он вздыхая. – Какие прежде, в наше время, красавицы были! Господи, что за красавицы! Пальчики оближешь! А теперь? Перевелись красавицы! Настоящих женщин нынче нет, а все какие-то, прости господи, трясогузки и кильки... Одна другой хуже ...

– Нет, и теперь много красивых женщин! – картавит Жевузем.

– Где? Покажите мне: где? – горячится Дырявин. – Да взять вот хоть наш старший класс. Ведь это все бутоны, невесты, самые, можно сказать, сливки – и что же? Восемнадцать их штук, и хоть бы одна хорошенькая!

– Вот и неправда! Кого ни спросите, всякий вам скажет, что в моем старшем классе много хорошеньких! Например, Кочкина, Иванова-2-я, Пальцева... А Пальцева просто картинка! Я женщина, да и то на нее заглядываюсь...

– Удивительно... – бормочет Дырявин. – Ничего в ней нет хорошего...

Дырявин отродясь не видал таких красавиц, как Пальцева, но жажда прибавки берет верх над справедливостью, и он продолжает доказывать «старой шельме», что в настоящее время красавиц нет...

– Только и отдыхаешь, когда взглянешь на лицо какой-нибудь пожилой дамы, – говорит он.

Жевузем вскакивает, идет к двери и кричит:

– Позвать ко мне Пальцеву! Плоха, по-вашему?

Дырявин тупо глядит на Жевузем, приходит в себя, и вспомнив о прибавке оживает.

– Хоть убейте, ничего хорошего не нахожу... – говорит он. – Вот вы уже в летах, а нос и глаза у вас гораздо лучше, чем у нее... Честное слово... Поглядите-ка на себя в зеркало!

(А.П.Чехов. «В пансионе»)

* Охарактеризуйте типы вопросов, используемых собеседниками.

* Нарушаются ли правила этикета спора?

* Проанализируйте аргументы Жевузем и Дырявина. Чем они отличаются?

* Какая роль принадлежит примерам в процессе убеждения? Какие приемы аргументации использует Жевузем?

* Какой тезис обсуждается в данном споре? Относится ли тезис, выдвинутый учителем Дырявиным, к недоказуемому?

Задание 7. Вы, конечно, слышали крылатую фразу «О вкусах не спорят!». Но есть и другие мнения: «Вкусы бывают хорошие и дурные, и люди правы, когда спорят о них». «О вкусах не спорят – из-за них бранятся, скандалят и ругаются». Выразите свое отношение к каждому тезису. Подберите аргументы «за» и «против».

Выпишите их в двух разных колонках.

О вкусах не надо спорить	О вкусах надо спорить
1.	1.
2.	2.
...	...

Задание 5. Прочитайте и запомните:

Толерантность – терпимость к иным, другим, непохожим на тебя людям, взглядам, мнениям, верованиям.

В России с 2000 г. действует президентская «Программа формирования установок толерантного сознания и профилактики экстремизма в российском обществе».

Задание 8. Прочитайте текст.

Толерантность и терпимость

Важно различать толерантность и терпимость.

Терпимость – это в основном терпение к плохому (к боли, социальному угнетению, нищете, беззакониям, физическим лишениям и под).

Толерантность – это терпение к другому, иному, непохожему.

Толерантность проявляется в терпимости к мнениям, взглядам, верованиям других людей. Это терпимость ко всем людям и умение общаться со всеми – и с теми, кого ты знаешь, и с незнакомыми, и с теми, кто тебе нравится, и с теми, кто тебе несимпатичен.

Происходит слово *толерантность* от английского tolerate – *терпеть, переносить*. Таким образом, толерантность – это терпимость в хорошем

смысле этого слова, терпимость со знаком «+», это терпимость как хорошее, положительное качество человека.

Толерантный человек терпим к другим религиям, другим взглядам и мнениям, ко всем людям, которые не похожи на него. Он может считать те или иные мнения других людей ошибочными, но не проявлять при этом никакой враждебности к этим людям. Толерантный человек убежден, что все мнения и точки зрения, все взгляды имеют право на существование и нельзя проявлять к людям враждебность только потому, что они имеют другое мнение или исповедуют другую религию.

Толерантный человек не повышает голос, не говорит ни о ком как о своих врагах (хотя это вовсе не значит, что все люди – его лучшие друзья).

Толерантность – это не *стремление* избежать споров и конфликтов, а *умение* их избежать и умение решить любую проблему в духе сотрудничества, взаимной выгоды, согласия. Толерантность проявляется в спокойствии, великодушии, стремлении учесть интересы всех, с кем общаешься, никого не обижая и ни на кого не обижаясь.

Толерантность проявляется в цивилизованных отношениях с людьми, но она не распространяется на антиобщественные поступки людей – не может быть толерантности к фашистам, преступникам.

Человеку нужна и терпимость, и толерантность. Терпимость помогает переносить тяготы жизни, толерантность помогает строить цивилизованные, гуманные отношения с людьми.

Толерантность – важнейшее деловое качество человека, важнейшая составная часть поведения человека в любом цивилизованном обществе.

Умение аргументировано отстаивать свою точку зрения, соблюдение правил ведения спора обеспечивает толерантное общение.

- Объясните, что такое *терпимость*.
- * Что такое толерантность, чем она отличается от терпимости?
- Объясните своими словами понятие *толерантность* – как будто вы объясняете это ребятам, которые намного младше вас.
- Связано ли понятие толерантность с умением спорить, вести дискуссию?
- Выражения «кто не с нами, тот против нас», «и нашим, и вашим» – отражение нетерпимости или нетолерантности?
- Должны ли люди в современном обществе быть толерантными? В чем должна проявляться толерантность людей друг к другу?
- Многим ли из нас свойственна толерантность?
- Люди каких профессий обязательно должны быть толерантными?
- Какие должности предполагают толерантность занимающих эти должности людей?
- Что нужно делать, как вести себя, чтобы быть толерантным человеком?
- * В какой степени русскому народу свойственна терпимость, в каком – толерантность?
- Нужна ли обществу терпимость? А толерантность?

* Объясните важность формирования толерантности в цивилизованном обществе.

Подведем итоги

- Сформулируйте правила постановки вопросов.
- Сформулируйте правила ответов на вопросы.
- Назовите виды вопросов.
- Назовите виды аргументов.

Домашнее задание

Подготовьте рассказ на тему: «Как мне удалось убедить собеседника в споре». Расскажите, благодаря каким правилам и приемам вам удалось это сделать.

Занятие 20. Национальные особенности общения

Речевая гимнастика

1. Прочитайте и запомните: *манёвры, никчёмный.*
2. Прочитайте слова *менеджер, колосс, джентльмен, эксклюзивный.* Объясните значения этих слов, придумайте предложения с данными словами.
3. Ясно и четко произнесите скороговорку, чтобы был слышен каждый звук:
Конец лекции по цитологии
Объясните значение слов: *цитология, маневры, никчемный.*

Особенности общения народов мира

У каждого народа существуют свои традиции и обычаи общения и поведения. Их знание особенно важно при встрече представителей разных культур, при переговорах и деловых контактах.

Интересную мысль высказывает шведский исследователь К. Йонсон. Он отмечает, что при совпадении интересов сторон, при сотрудничестве представителей разных национальностей национальные различия не замечаются, но стоит возникнуть конфликту, как они начинают играть важную роль.

Национальные особенности общения могут привести к непониманию партнера, к серьезным ошибкам в восприятии тех или иных ситуаций, к неправильному пониманию мотивов поведения людей.

Китаец может улыбаться, рассказывая о том, что у него умер родственник - но это вовсе не означает, что он веселится по этому поводу, он лишь показывает собеседнику, что это его личное горе и собеседник не должен из-за

этого огорчаться. Японец не поймет вопрос русского «Вы выходите на следующей остановке?» - он может ответить «Какое ваше дело?». Он не понимает, что у русских это просьба дать возможность выйти. У японцев в этом случае скажут громко, чтобы все слышали: «Я на следующей выхожу». Русского не поймут в Западной Европе, если он спросит нового знакомого «Сколько вы получаете?» или «За кого вы голосовали?» - эти вопросы там не принято задавать, они считаются сугубо личными, не подлежащими обсуждению с другими людьми. Таких примеров очень много.

Совокупность особенностей общения людей какой-либо национальности называется *коммуникативным поведением* народа. Коммуникативное поведение включает *нормы* общения (правила общения, обязательные для соблюдения) и *традиции* общения (правила, которые принято выполнять в обществе, хотя и они не обязательны). Так, «знакомому надо приветствовать» - это норма коммуникативного поведения, а «со стариком надо поговорить о его здоровье» - коммуникативная традиция (желательно, но не обязательно).

Конечно, каждый народ состоит из множества отдельных людей, каждый из которых имеет свои собственные коммуникативные привычки, но, говоря о народе в целом, можно выделить определенные черты коммуникативного поведения, которые можно считать национальными - то есть свойственными большинству представителей народа. Поговорим именно об общих особенностях, о *доминантных* чертах коммуникативного поведения некоторых народов. Подчеркнем, что отдельные представители того или иного народа в некоторых ситуациях могут не демонстрировать тех или иных черт национальных коммуникативного поведения, но в большинстве ситуаций общения национальные особенности коммуникативного поведения народов все же проявляются.

Американцы общительны, доброжелательны, жизнерадостны. Они улыбчивы, особенно на работе. Начальник должен показать подчиненным, а подчиненные – клиентам, покупателям, что все идет хорошо. Быть угрюмым на работе – все равно что быть грязно одетым.

Американцы любят пошутить, однако их шутки, как правило, незатейливы и даже грубоваты.

Американцы не любят чопорности, обращаются друг к другу просто, неофициально, даже если между собеседниками большая разница в возрасте и общественном положении.

Американцы дружелюбны, но по-своему. У них дружба редко бывает продолжительной. Американцы часто ранжируют дружбу и выделяют «друзей по работе», «друзей по спорту», «друзей по отдыху», «друзей семьи» и т.п.

Одно из главных отличий американцев от других наций – это замкнутость общества. Они зациклены на жизни своего континента, и их практически не интересует жизнь других народов. Американцы считают, что все самое важное, самое значительное и интересное происходит именно в их стране. Их отличает нелюбопытность, малоинформированность, они не любят задавать вопросы иностранцам.

Однако в деловом общении американцы задают много вопросов. Эти вопросы часто бывают элементарными и прямыми. Американцы не

любят перерывов в деловой беседе. Они лучше заговорят о погоде, чем сделают перерыв, паузу в разговоре.

Американцы берегут время и ценят пунктуальность. Они пользуются ежедневниками и живут по расписанию. Они точно приходят на назначенную встречу. На восточном побережье страны опоздания вообще ничем не могут быть оправданы, а на западе к этому относятся несколько терпимее.

Деловые переговоры у американцев могут быть очень короткими и, как правило, идут один на один. В ходе переговоров стремятся к достижению компромисса. В достижении договоренностей большую роль отводят устному общению.

Важнейшей особенностью коммуникативного поведения *англичан* является умение терпеливо, молча выслушивать собеседника, не возражая ему.

Английские традиции предписывают сдержанность в словах и суждениях как знак уважения к собеседнику, который вправе придерживаться иного мнения. Русский, привыкший считать, что «молчание – знак согласия», часто ошибочно полагает, что убедил англичанина в своей правоте. Однако умение терпеливо выслушивать собеседника, не возражая ему, вовсе не значит в Британии разделять его мнение.

Англичанам свойственно немногословие и высокий самоконтроль в общении. Они не боятся молчать даже в деловом разговоре. Наоборот, грубым поведением считается, когда человек слишком много говорит, т.е., по мнению англичан, навязывает себя другим.

Одной из важнейших особенностей английского коммуникативного поведения является развитость светского общения. Даже деловые беседы традиционно начинаются с обсуждения погоды, спорта и т.п.

Английскому коммуникативному поведению свойственны также низкий уровень громкости речи, улычивость, высокий уровень бытовой вежливости, большая роль письменного общения.

Если в Англии искусство разговора часто сводится к умению молчать, то *во Франции* молчащий в разговоре – редкость. Отсюда – большая роль контактных реплик, непринужденность общения. Одной из особенностей французского красноречия является склонность к преувеличению, превосходным степеням, крайность в выражении оценок (*ужасно, омерзительно, прекрасно, потрясающе* и др.).

Французскому коммуникативному поведению свойственны открытость, приветливость, быстрота ведения беседы. Французы не склонны обращаться к просьбам к незнакомым. В деловой жизни Франции большое значение имеют личные связи и знакомства. Новых партнеров стремятся найти через посредников, связанных дружескими, семейными и другими отношениями.

А теперь нарисуем коммуникативный портрет жителя Германии: приветливый, вежливый, сдержанный, предпочитает официальный стиль общения. Строго соблюдает нормы речевого этикета, часто употребляет слова «пожалуйста» и «извините».

На отдыхе, в компании немцы могут вести себя очень шумно. Любят поговорить о еде и деньгах. В деловом поведении немцев отмечают трудолюбие, прилежание, пунктуальность, бережливость, рациональность,

организованность. Уважение немецких коллег можно завоевать только пунктуальностью. В Германии, как ни в какой другой стране, принято рукопожатие. Даже с одним и тем же человеком можно обменяться рукопожатием несколько раз в день.

В общении развито чинопочитание. У немцев достаточно большая дистанция общения, они стараются не подходить близко друг к другу.

Немцы не любят вступать в разговоры с незнакомыми людьми.

Для того, чтобы понять особенности коммуникативного поведения японцев, нужно вникнуть в особенности японской морали. Японская мораль считает узы взаимной зависимости основой отношений между людьми. Японская мораль проповедует: «Найди группу, к которой бы ты принадлежал. Будь верен ей и полагайся на нее»; «Дома соединяй свои интересы с интересами семьи, а на работе – с интересами группы». Отсюда большое значение для японцев имеет верность своей фирме.

Рукопожатие у японцев не принято, а важнейшим элементом правил хорошего тона являются поклоны; причем, чем большее почтение оказывают собеседнику, тем больше поклонов.

В отличие от многих других стран, в Японии считают установление деловых контактов путем переписки и телефонного общения малоэффективными, важнее устное общение.

Большое значение в японской культуре придается пунктуальности, точности. Договорившись о встрече, японец непременно в срок, вплоть до минуты, появится на месте. Японцев отличает предельная обязательность.

Любопытно заметить, что когда японец говорит «да», это далеко не всегда означает действительное согласие. Если же в ходе беседы японец хочет сказать «нет», он обычно говорит, что «это трудно». Иногда, когда японцы хотят избежать категорического «нет», они задают контрвопрос, после чего считается нетактичным настаивать или добиваться своего, или переводят разговор на другую тему. Если японцы хотят ответить отрицательно, но не имеют веских аргументов, они могут сослаться на плохое самочувствие, ранее данные обещания и т.п.

Иностранцев, впервые встретившихся с японскими коллегами, обычно удивляет медленный темп переговоров. Переговоры начинаются с обсуждения вопросов, не имеющих никакого отношения к предмету встречи.

По нормам японской деловой этики главной добродетелью обладает не тот, кто твердо стоит на своем (пусть даже будучи правым), а тот, кто проявляет готовность к компромиссу ради общего согласия.

В ходе переговоров с японскими коллегами трудно обойтись без возникающих пауз и молчания. Не следует пытаться заполнять эту паузу. Такая ситуация нормальна, обычно после взаимного молчания беседа становится более плодотворной.

Задание 1. Прочитайте тексты заданий 2 и 3 из занятия № 17 об английском и японском споре. Какие черты коммуникативного поведения англичан и японцев раскрываются в этих текстах?

Задание 2. Прочитайте текст.

... Я позволю себе, мистер Говорков, рекомендовать вам своего врача. Он очень опытный человек и вырежет ваши железы так, что вы этого даже не почувствуете. Вам даже будет приятно.

Костя поблагодарил обязательного толстяка.

Американец вытащил блокнот и что-то записал.

Потом беседа потекла как-то сама собой ...

Утром Говоркова позвали в канцелярию к телефону, и незнакомый голос сообщил, что говорит секретарь мистера Саммерфильда.

– Слушаю, – с удивлением сказал Костя.

– Вы вчера имели беседу с мистером Саммерфильдом относительно доктора. Доктор с удовольствием приехал бы к вам, но так как удаление желез – все-таки операция, хотя и маленькая, то доктор просит вас заехать к нему сегодня в пять часов дня.

Косте очень понравилась эта чисто американская аккуратность, и он просил передать мистеру Саммерфильду чувство живейшей благодарности.

(И. Ильф, Е. Петров)

- Какие особенности коммуникативного поведения американцев отражены в данном отрывке?
- Как вы думаете, почему Говорков сначала удивился?

Задание 3. Прочитайте текст.

Стремление к респектабельности отражается и на разговорах англичан, особенно с малознакомыми людьми.

Входишь в гостиную, полную людей. Подходишь к хозяйке, встречающей гостей, представляешься.

– О, как приятно встретить русского! Как вам нравится Англия?

Понимаешь, что ей совершенно безразлично, нравится тебе Англия или нет, и отвечаешь невнятно:

– О, да, конечно...

– Как замечательно! Бетси, милая, – обращается она к проходящей мимо знакомой, – познакомься, это мистер Борестон, он русский и ему очень нравится Англия.

Хозяйка ускользает, и ты остаешься перед Бетси, держа в руке стакан с виски.

– О, мистер Коррестор, как вам нравится английский климат?

Замечаешь, что ее глаза шныряют по залу в надежде найти кого-нибудь, кому можно передать эстафету "любезностей", и отвечаешь назло:

– Чудесный климат!

– О, впервые это слышу, у вас развито чувство юмора. Джонни, darling, познакомься, это мистер Полистон, как ни странно, он доволен нашим

ужасным климатом.

Джонни, выпивший уже три-четыре стаканчика, с трудом различает твое лицо. Он, конечно, не уловил, кто ты и откуда.

– Я не раз ...э...э...э... бывал у вас, во Франции.

– Простите, но я русский.

– О, русский...э...э... Как вам нравится Англия?

Круг завершился, ты снова на исходной точке. С хозяйкой ты увидишься теперь только у выхода, когда она скажет:

– Я так рада, что мы познакомились! Было так интересно поговорить о России! Надеюсь, что мы встретимся еще не раз...

Каждый раз после таких вечеров я не знал, смеяться или плакать.

Сколько поколений передавали друг другу эти заученные фразы, характеризующие хороший тон в обществе, это умение говорить, говоря ни о чем, так о чем-то. Казалось бы, тебя не обидели, тебе не сказали ничего плохого, более того, тебя приобщили к уважаемому обществу, но уходишь, будто разговаривал с восковыми фигурами из музея мадам Тюссо.

(О. Орестов)

- Опишите основные правила английского общения в гостях.
- Какова роль хозяйки в английском общении?
- Чем отличаются русское общение и английское общение в подобной ситуации? Легко ли русским общаться с англичанами в таких ситуациях? Почему?
- Подобное общение называется светским. Насколько оно развито в современной России? Было ли оно развито в дореволюционной России?

Задание 4. Объясните когда, при каких обстоятельствах о человеке или его действиях говорят: *по-немецки точен, по-немецки пунктуален, с немецкой аккуратностью, французская галантность, французское остроумие, итальянский темперамент, южный темперамент, кавказский тост, японская учтивость, американская улыбка, прибалтийская сдержанность, северная молчаливость, китайские церемонии, английская сдержанность.*

- Какие черты коммуникативного поведения тех или иных народов отражены в этих выражениях?
- Какие еще выражения подобного типа вы можете вспомнить?
- Можно ли считать, что данные качества присущи всем представителям соответствующих народов?
- Можно ли считать эти характеристики объективными, или это «взгляд» только одного народа (в данном случае – русского)?

Задание 5. Прочитайте текст.

Понимаемая по-японски вежливость заставляет избегать ясных, хорошо аргументированных заявлений. Вместо них японец пускает в ход прежде всего взгляды. Помимо взглядов, почувствовать настроение собеседника, выяснить его позицию, но не передать ему свои мысли японцу помогают обрывки фраз,

жесты, косвенные двусмысленные высказывания. Способность дознаться посредством такой беседы о чужих намерениях, чтобы подладиться к ним или, наоборот, им противостоять, не уронив при этом достоинства. Противоположной стороны, считается у японцев важным качеством. Поэтому Японию называют страной, где люди не спорят.

- Какие особенности коммуникативного поведения японцев можно выделить в этом тексте?

Задание 6. Прочитайте диалоги.

Германия:

Русский спрашивает немца в трамвае:

-Вы выходите на следующей остановке?

Немец отвечает:

-Нет! – и продолжает стоять, загораживая выход.

Япония:

Русский спрашивает японца в метро:

-Вы выходите на следующей?

Японец грубо отвечает:

-А какое ваше дело?

Финляндия:

Русский преподаватель ведет занятие по русскому языку в Финляндии. Студенты сидят молча и очень вежливо, с легкой улыбкой слушают.

-У вас есть какие-нибудь вопросы? – спрашивает преподаватель.

Финны молчат.

-Вам все понятно? - беспокоится преподаватель.

Финны молчат.

-Объясняю еще раз, - говорит преподаватель и снова объясняет материал.

После занятий финны говорят друг другу: - Этот русский преподаватель, видимо, нас за идиотов принимает. Одно и то же два раза нам объяснял.

- Объясните возникшие трудности русского человека за рубежом особенностями национального коммуникативного поведения японцев, немцев, финнов.

Задание 7. Ответьте на вопросы.

- Как может повлиять незнание национальных особенностей общения на успех общения, на деловые отношения? Можете ли вы привести примеры?
- Можно ли считать коммуникативное поведение какого-либо народа некультурным?
- Каких норм коммуникативного поведения надо придерживаться, находясь в чужой стране – норм своей страны или норм страны, где мы находимся? Почему?

- О каком требовании к коммуникативному поведению свидетельствует поговорка «В чужой монастырь со своим уставом не ходят»?
- У нас показывают много американских фильмов. Чем отличается американское коммуникативное поведение от русского, если судить по этим фильмам?
- Как вы считаете, кто по коммуникативному поведению ближе к русским - немцы, англичане, американцы, французы, финны, украинцы, белорусы, кавказцы, итальянцы, японцы? Почему?

Подведем итоги

- Дайте определение коммуникативного поведения.
- Объясните, для чего необходимо знать основные особенности коммуникативного поведения других народов.
- Назовите основные, наиболее яркие особенности коммуникативного поведения отдельных народов, отличающиеся от русских норм коммуникативного поведения.

Домашнее задание

Составьте рассказ о коммуникативном поведении типичного англичанина, американца, француза и т.д. (Типичный американец обычно....). Используйте свои наблюдения над общением представителей разных народов при просмотре кинофильмов, чтении книг, личные наблюдения, рассказы знакомых и родственников о встречах с иностранцами. Постарайтесь рассказать о необычных для русского человека особенностях их общения.

Занятие 21. Особенности русского общения

Речевая гимнастика

1. Прочитайте и запомните: *полиграфия, аристократия*.
2. Ясно и четко произнесите скороговорку, чтобы был слышен каждый звук:
Интервьюер интервента интервьюировал.
3. Объясните, как вы понимаете значение следующих фраз:
 - у него все на лице написано;
 - излить душу;
 - поговорить без церемоний;
 - выяснить отношения;
 - три часа вести светские беседы.

В каких ситуациях можно употребить эти выражения?
Как часто можно наблюдать эти явления в русском общении?

Русское коммуникативное поведение

Мы с вами на прошлом занятии говорили об особенностях коммуникативного поведения разных народов. Сегодня мы поговорим об особенностях русского коммуникативного поведения.

Каковы же основные, доминантные (то есть наиболее яркие, заметные, проявляющиеся в большинстве ситуаций) особенности русского коммуникативного поведения?

Одной из самых ярких особенностей русского общения является *общительность*. Русский человек очень любит общаться. Он получает удовольствие от общения. Мы легко вступаем в общение, легко знакомимся (нам для этого не нужны посредники), можем заговорить с незнакомым человеком (например, в транспорте, в очереди, на улице), с попутчиком. В компании, группе не принято молчать, у нас даже существует понятие «неловкое молчание».

Наконец, о нашей общительности говорит и тот факт, что в русском языке существует само слово «общение», которое, бесспорно шире, чем слово «коммуникация», существующее в языке многих народов и перевести слово «общение» на другие языки точно не удастся.

Еще одной отличительной особенностью русского общения является *искренность в общении*. Что подтверждает наличие этой особенности? Мы, например, не скрываем своего настроения в разговоре, лицо русского человека отражает все его переживания («у него все на лице написано»). Мы бурно демонстрируем эмоции, открыто радуемся и печалимся, что не принято у многих других народов - там принято проявлять сдержанность, показывать, что у тебя все о-кей. У нас ценятся откровенные люди, которые ничего не скрывают. Мы можем вступить в откровенный разговор с незнакомым или малознакомым человеком (например, с попутчиком в поезде).

Мы любим детализировать информацию, рассказывать мельчайшие подробности, ждем этих подробностей от других и можем обидеться, если не получаем ответы на свои вопросы и расспросы.

Следующей особенностью русского человека является *эмоциональность в общении*. Мы не скрываем эмоций в разговоре, а неэмоционального человека порой считаем неприятным (говорим: «у него маска на лице»). Обычно мы весьма эмоционально реагируем на замечания в свой адрес. Говорить эмоционально мы можем долго (например, один англичанин говорил: «Я видел, как двое русских мужчин полчаса кричали друг на друга») – многих иностранцев это удивляет.

Другой особенностью нашего общения является *приоритетность разговора по душам*. Кстати, эти фразы «говорить по душам», «излить душу» не переводятся ни на один язык мира. Мы любим разговоры по душам друг с другом - любим говорить о чем-то очень личном, говорить об этом долго, иногда даже с совершенно незнакомым или малознакомым человеком.

Разговор по душам – это долгий разговор, в неформальной обстановке, может быть, за едой, выпивкой, разговор с взаимными жалобами на трудности жизни и выражением сочувствия друг другу, с уверениями в дружбе и взаимопонимании, с обсуждением интимных вопросов. Если человек не хочет поговорить под душам, это часто оценивается негативно («Значит, он что-то скрывает»).

В общении русских людей обнаруживается *приоритетность неофициального общения*. Мы любим неофициальное общение (например, за столом, «без пиджаков», «без галстуков»), считаем его более эффективным, чем официальное.

Мы часто считаем официальное общение вынужденной необходимостью, при знакомстве стараемся быстрее преодолеть официальный уровень (пригласить в гости, предложить помощь, обратиться с просьбой, перейти на «ты»).

Русский человек испытывает *нелюбовь к светскому общению*. Мы считаем светский разговор неискренним и, в общем, почти не умеем его вести, избегаем его, стараемся скорее завершить светский разговор и перейти к разговору по душам. Не случайно фраза «три часа вели светские беседы» часто означает у нас: «вели пустые беседы», «напрасно потратили время» и т.п.

Следующей особенностью русского общения является *стремление к коммуникативному равенству, к простоте в общении*. Мы любим говорить без церемоний, запросто (даже с незнакомыми людьми), быстро переходим на «ты». Мы близко подходим к собеседнику, можем дотронуться до него.

Русского человека отличает *стремление к постоянству круга общения*. Мы любим старых друзей и знакомых, считаем, что «старый друг лучше новых двух». В разговоре мы стараемся узнать что-либо об общих знакомых. В деловом общении русский человек любит постоянные деловые связи, старых партнеров, новые же отношения устанавливаются с трудом, воспринимаются настороженно.

Русскому человеку свойственно *любопытство, стремление к широкой информированности*.

Мы задаем много вопросов, в том числе иностранцам, любим обсуждать третьих лиц («Что там нового у ...?»). Русский человек хорошо информирован о положении в мире, он много знает о коллеггах, соседях; при этом он гордится своей информированностью: «я знаю то-то..., я был там-то...».

Особенностью русского общения является *тематическое разнообразие общения*. У нас очень широк круг обсуждаемых тем (политика, экономика, педагогика, медицина), по каждой проблеме есть собственное мнение, у нас мало табу (то есть запретов на темы), мы часто задаем собеседнику глубоко личные вопросы (о зарплате, возрасте, семейном положении, за кого голосовал или собирается голосовать и т.п.).

Наше общение отличает *ситуативно-тематическая свобода*, т.е. нет жесткой закреплённости тем разговоров за ситуацией, как у большинства европейских народов. И дома, и на работе мы можем разговаривать практически обо всем. Так, дома мы можем говорить о работе, на работе – о

домашних проблемах, можем звонить домой своим коллегам по служебным делам и на работу по личным, можем дать свой служебный телефон для звонков по личным вопросам (например, покупка или продажа чего-либо, обмен квартиры и т.д.), можем дома говорить о политике (американцам, например, это не свойственно).

Следующей особенностью русского общения является *проблемность общения*. Мы любим в разговорах друг с другом обсуждать серьезные темы (даже в гостях), любим обсуждать абстрактные темы (мораль, политика, воспитание детей). Мы можем обнародовать свои собственные проблемы и как бы переложить их на плечи других («ну что мне теперь делать?»), можем ставить перед собеседником проблемные вопросы, обсуждение которых может привести к спору.

Русское общение отличает также *свобода подключения к общению*. Мы можем вмешаться в чужой разговор, можем высказать свою точку зрения, если этого не просят, можем подключиться к разговору попутчиков, можем перебить разговаривающих, чтобы задать им или одному из них вопрос.

Следующей особенностью русского общения является *доминантность*. Мы все любим поговорить, в разговоре нередко стремимся «блеснуть», завладеть вниманием, рассказать что-либо, известное только нам (у многих народов – наоборот), много и охотно рассказываем о себе, о своем личном опыте, о своих взглядах, друзьях, поездках. Мы можем сказать: «У меня блестящая идея!» - у большинства народов о себе так не говорят. На все свои вопросы мы хотим получить ответ и часто открыто обижаемся, если нам не отвечают, уходят от ответа.

В отличие от общения многих других народов русское общение *регулятивно*. В чем проявляется регулятивность русского общения? Мы нередко стремимся регулировать поведение других, изменять его в нужном нам направлении, можем практически любому, в том числе и незнакомому, сделать замечание, дать указание, совет.

Следующей особенностью русского общения является *оценочность*. Мы часто высказываем оценку как собеседника, так и третьих лиц, любим высказывать свои оценки по поводу разных событий, явлений, предметов. При этом оценку мы часто нередко высказываем открыто, без смягчения, категорично («Я его не люблю», «Я никогда с вами не соглашусь»).

Русское общение отличается от общения многих других народов своей *дискуссионностью*. Мы любим спорить (даже в гостях), любим «выяснять отношения», любим групповые дискуссии и споры.

Одной из отличительных сторон русского общения является *бескомпромиссность*. У нас особое отношение к компромиссу. Мы почему-то считаем, что компромисс – это плохо, а уступить - значит потерять лицо, признать правоту собеседника - значит потерпеть поражение, а часто уступать - значит позволить сесть себе на голову. Мы часто ошибочно ставим знак равенства между компромиссом и приспособленчеством, и вообще любим крайности (да или нет, черное или белое, кто не с нами, тот против нас). Русский человек может открыто, публично высказывать несогласие, свою

точку зрения может высказать резко, безапелляционно, как бы изначально отвергая возможность другого подхода.

В русском общении обнаруживается также *привычка к коллективному, групповому общению*. Существуют даже неписанные правила группового общения: общение в группе должно идти непрерывно, не должно быть «неловкого молчания»; никто не должен уединяться; должен быть единый стол, за которым все должны сидеть, пить надо только после тоста, не в одиночку и др.

И, наконец, яркой отличительной чертой русского общения является *бытовая неулыбчивость*. Мы в отличие от европейцев и азиатов улыбаемся, почти совсем не улыбаемся на работе, клиентам, незнакомым людям. В отличие от многих других народов, которые улыбаются из вежливости (улыбка у них - демонстрация вежливости), мы обычно исходим из того, что улыбка человека обязательно должна иметь какую-то причину и должна быть только искренней. Таким образом, в русском общении улыбка выполняет иные функции, нежели во многих других странах.

Мы перечислили основные особенности русского общения. Эти особенности свойственны общению многих русских людей, но есть, разумеется, и такие люди, в общении которых многие из данных качеств не проявляются или малозаметны.

При описании коммуникативного поведения разных народов нельзя говорить, что то или иное качество народа *хорошее* или *плохое*: эти качества не хорошие и не плохие, а просто разные у разных народов, отражают разные исторические условия развития народов, разницу в национальном укладе жизни, в национальной психологии, национальном характере. В конкретных ситуациях общения некоторые национальные особенности коммуникативного поведения могут облегчать или, наоборот, затруднять решение тех или иных задач, но это значит, что эта задача для данного народа не так важна или она решается другими средствами. Например, русская бескомпромиссность может помешать переговорам, но зато стремление к неформальному общению может способствовать успеху этих же переговоров и т.д. Конечно, можно сказать – «Мне эта черта общения такого-то народа нравится, а эта - не нравится», но это будет *личное мнение* этого человека; применительно же к народу в целом ни одно качество или особенность его общения, как и характера, не могут быть оценены как хорошие или плохие.

Задание 1. Ответьте на вопросы.

- Как выделяются ведущие черты коммуникативного поведения какого-либо народа? Можно ли их выделить без сопоставления с коммуникативным поведением других народов?
- В чем проявляется общительность русского человека?
- Что такое неловкое молчание? Почему мы называем его неловким? Как мы выходим из этой ситуации?
- Принято ли у нас разговаривать с попутчиками в поезде? О чем мы с ними разговариваем?

- Как принято знакомиться у русских? Обязателен ли посредник?
- В чем проявляется искренность русского общения?
- Объясните смысл поговорки «у него на лице все написано». Какую черту русского общения она отражает?
- В чем особенности общения русских людей с незнакомыми?
- Что такое «разговор по душам»? Назовите его основные признаки.
- Какое общение можно считать официальным? Как относится русский человек к официальному общению?
- Что такое *постоянство круга общения*? В чем оно проявляется? Какая русская поговорка иллюстрирует этот принцип?
- Почему русский человек в целом негативно относится к светскому общению?
- В чем проявляется стремление русского человека к широкой информированности? Что это дает русскому человеку?
- Что означает «тематическое разнообразие русского общения»?
- Какие вопросы, не принятые в европейских странах, любят задавать русские люди? Почему?
- Что такое *ситуативно-тематическая свобода общения*?
- В чем проявляется *проблемность* русского общения? К чему приводит иногда данная черта русского разговора?
- В чем проявляется *доминантность* русского общения? С чем связана эта черта?
- Можно ли в русском общении делать замечания, давать советы незнакомому собеседнику? Как называется эта черта русского коммуникативного поведения?
- В чем проявляется *оценочность* русского общения? С чем связана эта черта русского коммуникативного поведения? Может ли эта черта общения вызвать конфликт?
- Что такое *дискуссионность* русского общения? В чем она проявляется? Как она связана с такой чертой общения, как бескомпромиссность?
- Что такое *бытовая неулыбчивость*? В чем она проявляется?

Задание 2. Охарактеризуйте дистанцию русского общения, возможность физических контактов с собеседником. Как близко можно у нас подходить к собеседнику в разговоре? Можно ли дотрагиваться до собеседника? В каких случаях?

Задание 3. Почему нельзя говорить о плохих и хороших качествах общения того или иного народа? Как можно оценивать те или иные коммуникативные качества народа?

Подведем итоги

- Охарактеризуйте отношение к общению русского человека.

- Назовите наиболее яркие, с вашей точки зрения, черты русского коммуникативного поведения.

Домашнее задание

- Назовите наиболее яркие, с вашей точки зрения, особенности русского общения.
- Какие особенности русского общения могут приводить к возникновению конфликтов?

Занятие 22. Особенности русского общения (продолжение)

1. Прочитайте и запомните: *намерение, меньшинство, национальные меньшинства.*

2. Постройте высказывания по модели: *С одной стороны хорошо, когда..., потому что..., с другой стороны плохо, когда..., потому что...*

Материал для выполнения упражнения:

- *У твоего собеседника на лице видно, как он к тебе относится.*
- *Твой собеседник искренне рассказывает тебе о своих личных проблемах.*
- *Твой собеседник сразу перешел с тобой на “ты”.*
- *Твой собеседник хочет поговорить с тобой по душам.*
- *Твой собеседник с тобой во всем соглашается.*
- *Твой собеседник все время задает тебе вопросы о твоих друзьях и знакомых.*
- *Ты все время общаешься со своими старыми друзьями.*

3. Смягчите категоричность:

- *вы не правы;*
- *вы ошибаетесь;*
- *вы говорите ерунду;*
- *это совсем не так,*

Русское коммуникативное поведение и особенности общения других народов

Сегодня мы сравним особенности русского коммуникативного поведения с особенностями общения других народов, о которых мы уже говорили.

Мы должны иметь в виду, что в общении представителей любого народа в разных коммуникативных ситуациях можно найти черты общения и других

народов. Так, в американском общении есть много черт, которые демонстрируют русские, у русских много коммуникативных черт, объединяющих нас с французами и т.д. У каждого народа есть представители, которые в общении ближе к другим народам - например, улыбается, как американец, эмоционален, как русский, сдержан как англичанин и т.д. Сравнивая коммуникативные культуры народа, мы опираемся на наиболее часто проявляющиеся черты общения, на такие особенности коммуникативного поведения народа, которые проявляются во многих ситуациях общения.

Задание 1. Какие особенности русского общения отражают следующие русские поговорки:

- Язык ворочается, говорить хочется.
- Короткие речи и слушать неча.
- Сядем рядком да поговорим / перетолкуем / ладком.
- Без соли, без хлеба - худая беседа.
- За хлебом-солью всякая шутка хороша.
- Разговор дорогу коротает.
- Хорошее слово всегда к месту.
- Доброе слово и кошке приятно.
- Плохо жить без забот, худо без доброго слова.
- С кем побранюсь, с тем и помирюсь.
- Говорить беда, а молчать другая.
- Какого гостя позовешь, с таким и побеседуешь.

Задание 2. Работа с таблицей. Это таблица отражает основные особенности коммуникативного поведения разных народов. Надо заполнить эту таблицу, сравнив коммуникативное поведение разных народов.

Таблица будет заполняться следующим образом.

Мы будем ставить в таблице знак +, если эта черта общения у данного народа наблюдается, знак – - если эти черты наверняка отсутствуют, и не будем ставить никакого знака, если наличие или проявление соответствующей коммуникативной особенности зависит от ситуации общения, а не от коммуникативных традиций народа (то есть на вопрос о том, проявляется ли эта черта в общении того или иного народа, нам хочется сказать «когда как»).

Особенности коммуникативного поведения народа	англи-чане	амери-канцы	немцы	францу-зы	япон-цы	рус-ские
Общительность						
Пунктуальность						
Улыбчивость						
Избегают категоричности						

Чинопочитание						
Немногословие						
Важность светского общения						
Быстрый темп разговора						
Умение слушать						
Эмоциональность						
Искренность						
Приоритетность разговора по душам						
Стремление к коммуникативному равенству						
Стремление к постоянству круга общения						
Стремление к широкой информированности						
Тематическое разнообразие						
Проблемность общения						
Бескомпромиссность						
Привычка к коллективному общению						

Задание 3. Используя таблицу, подготовьте связный рассказ о коммуникативном поведении народов, указанных в таблице.

Задание 4. Пользуясь таблицей, обоснуйте, к коммуникативному поведению какого народа ближе коммуникативное поведение русских.

Задание 5. У русских людей есть поговорки о смехе, шутках. Некоторые говорят о пользе шутки: Шутку шутить, людей веселить, Посильна беда со смехами, а невмочь беда со слезами, Мешай дело с бездельем, проводи время с весельем, Веселье лучше богатства, В веселый час и смерть не страшна.

А к чему призывают русского человека приводимые ниже поговорки, какую особенность русского общения они иллюстрируют?

- Шутка до добра не доводит.
- Смех без причины - признак дурачины.
- Иной смех плачем отзывается.
- Хорошо смеется тот, кто смеется последним.
- В шутках правды нет.
- Кто шуток не понимает, с тем не шути.
- Умей пошутить, умей и перестать.
- Набьет улыбка оскомину.
- Пиво пивом, дело делом, а шутка поди в чужую деревню.
- Кто не любит шуток, над тем не шути.
- Шутка к добру не приведет.
- Смехом сыт не будешь.
- Шутить шути, а людей не муги.

Сформулируйте отношение русского человека к смеху, исходя из этих поговорок. Какие мысли о смехе высказаны в них? Почему возникли такие поговорки, как вы думаете?

Значит ли это, что русские люди не веселые?

Задание 6. Какие функции выполняет улыбка в общении американцев, западноевропейцев, японцев? Какие функции выполняет улыбка у русского человека?

Подведем итоги

Назовите черты коммуникативного поведения, наиболее заметно отличающие русское коммуникативное поведение от европейского и восточного.

Домашнее задание

- Опишите особенности русского общения, которые показывают общительность и искренность русского человека.
- Приведите пример из жизни или художественной литературы, иллюстрирующий проявление какой-либо яркой особенности русского общения.

Занятие 23. Понятие, виды и приемы делового общения

Речевая гимнастика

1. Прочитайте и запомните: *премировАть, премирОванный.*
2. Ясно и четко произнесите скороговорку, чтобы был слышен каждый звук:
Бомбардир бомбоньерками бомбардировал барышень.
 Объясните значение слова *бомбардир*.
3. Прочитайте предложения с разной интонацией:
 - как сообщение диктора;
 - как будто проблема обсуждается в семье.*В конституции учтены права национальных меньшинств.*
Их оказалось меньшинство.
Это не входило в их намерения.

Виды и приемы делового общения

В нынешних условиях, когда конкуренция во всем мире день ото дня усиливается, деловой этикет, умение вести деловое общение становятся важными факторами, определяющим преуспевание или, наоборот, провал деятельности не только отдельного человека, но подчас и целой фирмы, организации.

Трудно сказать, сколько денег теряется ежегодно и сколько рушится карьер из-за неправильного поведения или невоспитанности сотрудников. Сознавая, какие выгоды это может принести в будущем, японцы тратят на обучение этикету и консультации по этому вопросу для служащих 700 миллионов долларов в год, так как они подсчитали, что нарушения этикета и безграмотность в деловом общении оборачиваются для компаний многомиллиардными убытками. Это и потерянные рынки сбыта, и несостоявшиеся сделки.

Из-за пренебрежения этикетом и правилами делового общения вы можете не попасть на желаемое вакантное место.

Стремление к успеху — один из важнейших мотивов человеческой деятельности. Стать деловым человеком, сделать карьеру, хотят многие, но добиваются своего — единицы. И отнюдь не все эти «единицы» обладают выдающимся умом или способностями. Просто они лучше других познали внутренние законы в той области, где они мечтали продвинуться, сумев обратить их себе на пользу.

Вспомним, что же понимается под деловым общением? Деловое общение — это общение между собеседниками для достижения деловой, то есть предметной цели. В таком смысле деловому общению противостоит светское и развлекательное общение, которые не ставят предметных или информационных целей, а предполагают лишь коммуникативные цели — установление, поддержание, развитие, сохранение контакта, возобновление контакта.

К деловому общению относится производственное общение коллег в коллективе, общение на совещаниях и в процессе переговоров, в официальных местах (учреждение, магазин, справочное бюро, железнодорожная касса и т.д.)

- словом, любое общение, в процессе которого вы хотите чего-то добиться от собеседника - получить от него что-либо, изменить его поведение, узнать нужную вам информацию.

Деловое общение выступает в устной и письменной форме (в последнем случае говорят о деловой переписке, деловом письме) и может носить как официальный, так и неофициальный характер.

Виды делового общения: *запрос информации, деловое предложение, просьба, претензия, замечание, приказание, рекламирование* и др.

Сферы делового общения: *производство, быт, общественные отношения, политика, межличностные отношения.*

В узком смысле под деловым общением понимают чисто производственное общение - речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

Деловое общение можно условно разделить на *прямое* (непосредственный контакт) и *косвенное* (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция).

Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное.

Деловое общение реализуется в различных формах:

- деловой диалог (обычно краткий, в бытовых ситуациях);
- деловая беседа;
- деловые переговоры;
- деловые совещания;
- публичные выступления.

Основная форма делового общения – деловая беседа.

Под *деловой беседой* понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению. В широком смысле слова под деловой беседой понимают любую беседу представителей каких-либо организаций или частных лиц, имеющую целью достижение какой-либо деловой (предметной) цели.

Для того, чтобы наше деловое общение было успешным, необходимо:

знать *законы общения* и уметь ими пользоваться;

знать *приемы речевого воздействия* на собеседника и уметь ими пользоваться;

знать *нормы делового этикета* и уметь ими пользоваться.

Умение вести деловое общение – важнейшее условие эффективной деятельности предпринимателя, руководителя и вообще любого профессионала, поскольку большинство результатов деятельности отдельного человека в современном обществе невозможно без участия в его деятельности других людей, с которыми необходимо взаимодействовать.

Какое деловое общение является эффективным? Эффективность делового общения - это достижение предметной цели и сохранение равновесия отношений между собеседниками.

Напомним, что если мы не сохранили равновесие отношений, а цели добились, то общение может быть *результативным*, но не *эффективным*. Так тоже иногда бывает, но результативное общение может иметь разовый характер и не должно стать привычным в деловом стиле человека, поскольку цивилизованные отношения между людьми в обществе требуют эффективного общения как основы деловых отношений.

Задание 1. Дейл Карнеги писал в 1936 году: «Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять – от умения общаться с людьми».

- Почему Д Карнеги придает такое большое значение умению вести деловое общение? Только ли в сфере финансов требуется деловое общение?
- Возрастают ли требования к деловому общению в условиях рыночной экономики?
- Прочитайте еще раз данное выше определение делового общения. Только ли предпринимателям необходимо деловое общение или оно необходимо любому человеку?

Задание 2. Какие высказывания могут быть отнесены к сфере делового общения, какие – нет?

- Который час?
- Классный фильм!
- Я согласна выйти за тебя замуж!
- Одолжи мне три рубля!
- Хочется с тобой поболтать о чем-нибудь.
- Как мы давно с вами не виделись!
- Приходи ко мне вечером!
- Вы не дадите мне отвертку?
- Я бы хотел у вас работать.
- Хотите салату?
- Шикарное платье!
- Сколько лет, сколько зим!
- Здравствуйте!

Задание 3. Прочитайте пословицы, объясните их смысл. Применимы ли они в деловом общении? Сформулируйте на основе данных поговорок рекомендации по деловому общению.

Например: Хорошее слово – половина дела.

Смысл этой поговорки в том, что для достижения успеха в каком-либо деле важно уметь хорошо рассказать о том, как его надо сделать, надо уметь воодушевить людей на выполнение этого дела. В деловом общении эта поговорка учит: «Учись хорошо говорить, умеи хорошо объяснять задачу».

Материал для упражнения:

Сперва подумай, а там и скажи.
 Лучше запнуться ногою, чем языком.
 Кто о ком за глаза говорит, тот того боится.
 Слово сказал, так на нем хоть терем клади.
 Будь своему слову господин.
 Поклониться – всегда пригодится.
 От вежливых слов язык не отсохнет.
 Без рассуждения не твори осуждения.
 Своего спасибо не жалеи, а чужого не жди.
 Гордым быть – глупым слыть.
 В чужой монастырь со своим уставом не ходи.
 Говори, да не проговаривайся.

Задание 4. Как вы понимаете словосочетание «деловой человек»? Какими качествами должен обладать такой человек? Все ли люди должны быть деловыми? Всегда ли надо быть деловым человеком?

Задание 5. Важнейшее условие эффективного делового общения – толерантность (вспомните понятие «толерантность» – занятие 17). Выполните тесты, которые проверяют вашу толерантность.

Тест 1. Насколько вы гибки в отношениях с людьми?

Отвечайте «да» или «нет».

1. Иногда вы чувствуете, что спорите только ради желания поспорить: да — 1; нет — 0.
2. Если ваше мнение не совпадает с мнением ваших родителей: вы соглашаетесь с ними — 0; остаетесь при своем мнении — 1.
3. Красивые и торжественные обряды обязательно надо сохранить: да — 0; нет — 1.
4. Вы придерживаетесь устаревших традиций: да — 0; нет — 1.
5. Способности и черты характера, унаследованные от родителей, являются важными: да — 0; нет — 1.

Если вы набрали 5 баллов — у вас разнообразные интеллектуальные интересы, вы стремитесь быть в курсе всего, отличаетесь критичностью мышления и терпимостью к противоречиям.

4 балла — вы стремитесь быть гибким в отношениях с людьми, но не всегда вам это удается, по отношению к некоторым людям вы неспособны проявить гибкость в общении. Надо этому учиться.

3 балла и менее — вы консервативны, не любите перемен, новое воспринимаете в основном негативно, оно вас раздражает; у вас нередко проявляется склонность к нравоучениям и наставлениям. Последнего надо особенно избегать — собеседники этого не прощают. Не давайте оценок и советов, если вас не просят, и вы увидите, насколько легче станет вам общаться с людьми.

Тест 2. Толерантны ли вы в общении с людьми?

Выбирайте вариант ответа.

1. У вас возникла интересная идея, но ее не поддержали. Расстроитесь ли вы? Да — 0; нет — 2.

2. Вы встречаетесь с друзьями, и кто-то предлагает начать игру. Что вы предпочитаете?

Чтобы участвовали только те, кто хорошо играет — 0;

чтобы играли и те, кто не знает правил, — 2.

3. Спокойно ли вы воспримете неприятную для вас новость? Да — 0; нет — 2.

4. Раздражают ли вас люди, которые в общественных местах появляются нетрезвыми?

Если они не преступают допустимых границ, меня это вообще не интересует — 2; мне всегда были неприятны люди, которые не умеют себя контролировать, — 0.

5. Можете ли вы легко найти контакт с людьми иных, чем у вас, профессий, положения, обычаев?

Мне трудно было бы это сделать — 0; не обращаю внимания на такие вещи — 2.

6. Как вы реагируете на шутку, объектом которой вы становитесь?

Мне не нравятся ни сами шутки, ни шутники — 0; если даже шутка мне и неприятна, я постараюсь ответить в такой же манере — 2.

7. Согласны ли вы мнением, что многие люди “сидят не на своем месте”, “делают не свое дело”? Да — 0; нет — 2.

8. Вы приводите в компанию друга (подругу), который становится объектом всеобщего внимания. Как вы на это реагируете?

Мне, честно говоря, неприятно, что внимание отвлечено от меня, — 0; я лишь радуюсь за него (нее) — 2.

9. В гостях вы встречаете пожилого человека, который критикует современное молодое, поколение, превозносит былые времена. Ваша реакция?

Ухожу пораньше под благовидным предлогом — 2; вступаю в спор — 0.

4 балла и менее — вы непреклонны и упрямы. Стремитесь всегда навязать свое мнение, не колеблясь, повышаете голос. Вам трудно поддерживать нормальные отношения с теми, кто с вами не согласен.

6—12 баллов — вы способны твердо отстаивать свои убеждения, но можете вести диалог, менять свое мнение, если это необходимо. Способны

иногда на излишнюю резкость, неуважение к собеседнику, и в такой момент можете выиграть спор у того, у кого слабее характер.

14—18 баллов — твердость убеждений сочетается у вас с тонкостью, гибкостью ума. Вы можете принять чужую идею, с пониманием отнестись к поступку другого человека, даже если не одобряете его. Достаточно критически относитесь к своему мнению, способны с тактом отнестись к собеседнику, отказаться от своих ошибочных взглядов.

Если тесты показали, что у вас низкий уровень гибкости и толерантности, это должно вас обеспокоить. Это – серьезное препятствие в общении в целом и деловом общении особенно. Негибкость и нетолерантность практически исключают эффективность общения в случае полемики или дискуссии, стимулируют возникновение и развитие конфликтов и скандалов. Гибкость и толерантность в общении нужно вырабатывать, избегая негативных оценок, сокращая объем своего говорения за счет предоставления слова собеседнику, путем выработки умения слушать, не перебивая. Следует чаще соглашаться с собеседником, поддерживая отдельные его высказывания, одобряя их. И не спорьте по мелочам, чаще соглашайтесь с собеседником, идите ему навстречу.

Подведем итоги

- Дайте определение делового общения.
- Назовите сферы, виды делового общения.
- Назовите основные условия эффективного делового общения.
- Перечислите универсальные требования к эффективному деловому общению.

Домашнее задание

Подготовьте устное выступление по афоризму, который раскрывал бы какую-нибудь заповедь делового общения. Для поиска афоризмов воспользуйтесь любым сборником афоризмов или «Энциклопедией афоризмов» (М., «Аст», 1999).

Занятие 24. Деловой стиль

Речевая гимнастика

1. Прочитайте слова, обращая внимание на правильное произношение и ударение: *альтернатива, брифинг, вето, девальвация, декларация, имидж, консенсус, маркетинг, эмбарго*.

Объясните значения этих слов. Составьте предложения с этими словами.

2. Подберите аргументы к следующим тезисам:

- Богатый человек - не обязательно вор

- Не надо спорить с глупыми людьми
- Нет людей, которые не делали бы ошибки

3. Конкретизируйте фразу:

К дому подъехала машина..

Деловые стили

Под *деловым стилем* понимается доминирующая манера, в которой тот или иной человек ведет деловое общение, пытается строить свои деловые отношения. Выделяют 4 основных стиля делового общения.

Энергичный стиль

Человек, для которого характерен энергичный стиль делового общения, основное внимание уделяется действиям (ориентация на действия). Для людей этого стиля характерно стремление обсуждать с собеседником конкретные вопросы (что, когда, какая стоимость и др.), препятствия, которые могут возникнуть и пути их преодоления, результаты (что мы будем иметь в результате переговоров).

Эти люди прагматичны, прямолинейны, не любят «ходить вокруг да около», часто взволнованы, решительны, быстры (с ходу переключаются с одного вопроса на другой), энергичны и напористы (что порой составляет проблему для партнера и далеко не всем собеседникам нравится).

Приверженцы энергичного делового стиля нередко игнорируют внешние этикетные нормы как в общении, так и в поведении, настойчиво подталкивают собеседника к ответу, принятию решения, стремятся принять решение, получить результат сходу, оставив на потом проработку деталей.

Методичный стиль

Люди, которые тяготеют к методичному стилю в деловом общении, основное внимание уделяется процессу обсуждения вопроса (ориентация на процесс). Для людей этого стиля характерно стремление к обсуждению процедурных вопросов, подробное планирование, обсуждение деталей, способов контроля и проверки выполнения принятых решений. Эти люди ориентированы на систематичность, последовательность, они обычно многословны, малоэмоциональны. С таким человеком решение вопроса занимает достаточно много времени.

Эмоциональный стиль

Те, кто ведет деловое общение в эмоциональном стиле, основное внимание уделяют обсуждению человеческих нужд, мотивов тех или иных проблем или решений, работы в команде, чувств и эмоций собеседников, эмоциональных результатов принимаемых решений (кому будет хорошо от этого решения, кто будет доволен), они часто говорят собеседнику «я вас понимаю», настроены на сотрудничество. Эти люди часто спонтанны в своих решениях (то есть

принимают решения прямо на месте, в последнюю минуту), сопереживают собеседнику, теплые, эмоциональные, восприимчивые, чувствительные, для них важно не обидеть собеседника, остаться с ним в добрых отношениях.

Творческий стиль

Представители творческого стиля делового общения основное внимание уделяют обсуждению общих концепций, новых путей решения проблем, новых идей и возможностей в обсуждаемой области. Они любят обсуждать перспективные планы, улучшения, проблемы и альтернативы. Часто им не хватает конкретности мышления, но они легко принимают перспективные решения.

Это обычно люди с хорошим воображением, они известны и популярны в своей среде, хотя порой их сложно понимать; они, как правило, эгоцентричны, часто - мало реалистичны, всегда полны идей и оказывают стимулирующее влияние на других.

Как лучше строить деловое общение с представителями разных деловых стилей?

Если ваш партнер принадлежит к людям *активного делового стиля*:

- сформулируйте ваши предложения (при этом не предлагайте слишком много альтернатив);
 - сформулируйте свое заключение сразу после изложения вашей позиции;
 - будьте по возможности кратки;
 - подчеркните практическую направленность ваших предложений;
 - используйте визуальные средства (графики, схемы, таблицы и т.п.).
- Если ваш партнер принадлежит к людям *методичного делового стиля*:
- будьте точны (опирайтесь на факты);
 - в своем выступлении используйте следующий логический порядок:
 - предыстория вопроса;
 - современное его состояние;
 - предполагаемый результат.
 - разбейте ваши рекомендации на составные части, упорядочьте ваши предложения (1, 2, 3...);
 - предлагая альтернативы, укажите положительные и отрицательные последствия их принятия;
 - не торопите партнера.

Если ваш партнер принадлежит к людям *эмоционального делового стиля*:

- предварите деловые отношения небольшой беседой (не начинайте сразу разговор о деле);
- подчеркните связь между вашими предложениями и нуждами и проблемами конкретных людей;
- покажите как то, что вы предлагаете, работало в прошлом;
- укажите, что вас поддерживают (или поддерживали бы) уважаемые люди (можно назвать их);

- при деловой переписке с таким человеком используйте неформальный стиль.

Если ваш партнер принадлежит к людям *творческого делового стиля*:

- отведите достаточное время для обсуждений;
- не раздражайтесь, если он вместо того, чтобы обсуждать существо проблемы, будет какое-то время ходить, по вашему мнению, вокруг да около;
- в начале разговора, во вступительном слове постарайтесь включить данную проблему в более широкий контекст, в более широкую проблему;
- подчеркните уникальность вашей идеи или темы;
- в письменном обращении к такому человеку в самом начале постарайтесь выделить ключевые понятия, которые лежат в основе ваших идей и предложений;
- Начинайте с общих положений, а затем переходите к частностям.

Подчеркнем, что универсального и тем более идеального стиля делового общения не существует. Часто можно и даже нужно менять стиль делового общения - в зависимости от стоящей перед нами задачи и конкретных партнеров по общению, их поведения в процессе общения.

Задание 1. Перечислите достоинства и недостатки каждого делового стиля из названных выше.

Задание 2. Как надо вести себя с представителями энергичного делового стиля?

Задание 3. Как правильно вести себя с представителем методичного делового стиля?

Задание 4. Расскажите, как надо строить общение с представителем эмоционального делового стиля? Как вести себя с представителями творческого стиля делового общения?

Задание 5. Охарактеризуйте свой деловой стиль – к какому, по вашему мнению, стилю делового общения вы принадлежите?

Задание 6. Охарактеризуйте своих друзей, товарищей – кто из них, по вашему мнению, принадлежит к тому или иному стилю делового общения?

Задание 7. Попробуйте правильно построить деловой диалог с возбужденным собеседником. Пусть он предъявляет вам претензии, а вы будете отвечать ему благожелательно.

Образец:

- Вы не хотите меня слушать! - *Я вижу, вы немного расстроены...*

Материал для упражнения: вы меня не хотите понять, вы никогда меня не уважали, вы все делаете, чтобы отказать мне, вы просто не хотите меня слушать, вы всегда настроены против меня, я знаю - вы меня не любите и т.д.

Задание 8. Прочитайте текст.

Иностранные партнеры русских предпринимателей отмечают некоторые качества делового стиля своих русских коллег, которые заметно отличаются от качеств, демонстрируемых западными бизнесменами. К таким качествам зарубежные предприниматели относят: использование в деловом общении неофициальных каналов; отсутствие привычки к подробному детальному планированию; обсуждение проблем *в общем*, без проработки деталей; привязанность к старым связям; нелюбовь к конкуренции; неспособность увольнять без колебаний, необязательность, способность внезапно принимать важные решения, большая роль устных договоренностей, способность легко изменить принятое решение.

- Согласны ли вы, что эти черты действительно наблюдаются у русских предпринимателей?
- Какую роль играют эти качества в эффективном общении с западными предпринимателями?
- Какие черты способствуют деловому успеху, какие – нет?
- Как вы думаете, изменяются ли постепенно эти качества у русских предпринимателей?

Задание 9. Прочитайте текст.

Борьба труда и капитала в гостинице Рэдиссон-Славянская

Американские владельцы четырехзвездочного отеля «Рэдиссон-Славянская», похоже, несколько удивлены настойчивостью двух русских женщин, добивающихся восстановления на работе и компенсации за вынужденный прогул, которую каждая оценила с поистине американским размахом - в 10 миллионов долларов и 25 миллионов рублей.

...Людмилу Губареву, в прошлом начальника отдела в одном из столичных проектных институтов, и ее сестру Тамару Яшину, инженера на заводе, приняла на работу в российско-американское СП. По-русски их должность называлась уборщица кухонного производства, у американцев же звучала по-королевски – стюард.

...Сначала уволили Тамару Яшину, а затем и Людмилу Губареву. В кадровой службе СП объяснили: они не способны адаптироваться к новым правилам труда. ...Л. Губарева считает, что с ними просто свели счеты, ибо уборщицы пытались бороться за свои права и даже создали профсоюзную организацию, которой американские управляющие никак не хотят признать. «Мы добросовестно работали за трех лошадей, и, поверьте, порой лучше

молодых. Причина в другом: стали заступаться за своих коллег - с уборщицами обращались как с рабами.

Вообще порядки чем-то напоминают казарменные. Принцип такой: стой здесь, иди сюда? Или памятка - что запрещается делать во время работы. Семь пунктов - один другого хлеще. По-видимому, она рассчитана на потенциальных воров и идиотов?»

Вот этот документ. Он не фигурирует в контракте. Итак, запрещается:

1. Опаздывать на работу и покидать рабочее место раньше установленного графика времени,
 2. Сидеть, есть, курить и заниматься другой деятельностью, не связанной с выполнением служебных обязанностей.
 3. Хранить личные вещи и другие посторонние предметы на рабочем месте.
 4. Вступать в длительные разговоры, не связанные с выполнением своих служебных обязанностей.
 5. Покидать рабочее место в неустановленное время без разрешения старшего.
 6. Задерживаться в гостинице более чем на 30 минут после окончания рабочего времени без служебной необходимости.
 7. Пить различные напитки, в том числе содержащие алкоголь, на рабочем месте. («Известия», 19.2.94)
- Какие особенности русского делового стиля учтены в этом документе американцами?
 - Справедливы ли их требования?
 - Справедливо ли возмущение уборщиц?
 - Какие заповеди делового общения были нарушены уборщицами?
 - Обоснуйте свою точку зрения.

Подведем итоги

- Назовите основные деловые стили, охарактеризуйте их достоинства и недостатки.
- Вспомните, как нужно общаться с представителями того или иного делового стиля.

Домашнее задание

Расскажите (напишите) о случаях нарушения правил делового общения и последствиях этого нарушения. Воспользуйтесь примерами из художественных фильмов, литературы, заметок в газетах, случаями из жизни.

Занятие 25. Деловое слушание

Речевая гимнастика

1. Прочитайте правильно: *исчерпать доводы, каталог, каучук, кашлянуть, квартал.*

Объясните значения слов *квартал, каталог*. Составьте по всем словам связный рассказ.

2. Закончите фразу:

- * Хороший слушатель, это тот, кто...
- * Плохой слушатель, это тот, кто...
- * Хороший слушатель всегда...
- * Хороший слушатель никогда...

3. Прочитайте.

Один человек сказал другу:

- Закрой окно, на улице холодно.

- Ты думаешь, если я закрою окно, на улице будет теплее? — спросил его друг.

- Почему друг так ответил?
- Понял ли он просьбу?
- Где будет теплее, если друг закроет окно?
- Прямой или косвенный смысл имеет выражение *на улице холодно*? Каков на самом деле смысл просьбы?

Деловое слушание

Сегодня мы поговорим о слушании.

Психологи установили: во многих профессиях почти половина рабочего дня уходит на то, чтобы работающие слушали других, однако большинство из нас слушать по-настоящему не умеют. Почти к каждому из нас можно обратиться со словами: «Послушайте, вы же не умеете слушать!»

А ведь дефекты слушания оборачиваются не только огромными потерями, но иногда и катастрофами и авариями, и неприятностями. В 1977 году на Канарских островах произошло столкновение двух авиалайнеров. Погибло более 580 человек. И только потому, что пилоты самолетов слушали передаваемые команды не так, как надо было слушать.

В одной больнице медицинская сестра не очень внимательно слушала, что говорил больной о несовместимости его организма с весьма обычным лекарством. В результате несложной инъекции больной погиб.

Да что там исключительные, редкие случаи. По данным американских психологов, в США главной причиной расторжения супружеских союзов является неумение мужей и жен слушать друг друга...

Умение слушать из всех человеческих умений, возможно, самое трудное. Специалисты уверяют, что не умеют слушать примерно восемь-девять человек из десяти. Типичная ошибка многих: «Я сказал, он должен был понять». На самом деле собеседником правильно понимается примерно 30% от 100% задуманного и сказанного нами.

Известно, что половина времени бодрствования у большинства людей уходит на слушание. Но мы используем лишь около 25% нашей способности слушать.

Почему люди не умеют слушать? Причины здесь разные:

- * думают, что уже поняли, хотя собеседник еще не все сказал;
- * спешат ответить, не обращая внимания на собеседника;
- * предубеждены против собеседника, не считают нужным его слушать (молод еще, что он может сказать умного?);
- * испытывают стремление самоутвердиться, “самопредъявиться”- такие люди не слушают, а заняты обдумыванием своих реплик, советов и замечаний;
- * испытывают усталость;
- * утрачивают внимание из-за длительности речи собеседника и мн. др.

Умение слушать состоит, по мнению специалистов в этой области, из трех слагаемых: внимание, дружелюбие, активность.

Существуют правила эффективного (внимательного) слушания. Основные из них таковы:

1. Примите позу внимательного слушателя.
2. Смотрите на собеседника.
3. Не перебивайте. Перебив человека, который не все сказал, мы пробуждаем у него досаду, и она не позволит ему согласиться с нашими возражениями. Разрядившись, он будет слушать гораздо охотнее.
4. Не давайте воли эмоциям. Когда почувствуете, что не контролируете их, поставьте себя на место собеседника.
5. Не давайте негативных оценок услышанного по ходу слушания. Пусть собеседник выговорится до конца.
6. Не будьте молчуном, время от времени подавайте собеседнику сигналы, что вы слушаете и у вас есть определенное отношение к сказанному. Сопровождайте речь собеседника собственными поддерживающими репликами типа: «Да!», «Понимаю вас...», «Это интересно...», «Приятно это слышать...» и т.д.
7. Никаких побочных мыслей. Поскольку скорость мышления намного выше скорости речи, используйте «свободное время» на критический анализ и выводы из того, что непосредственно слышите.
8. Пока вы слушаете, нельзя обдумывать последующий вопрос, а тем более готовить контраргументы.

9. Побуждайте собеседника объяснять вам свои положения: «Пожалуйста, уточните это...», «Не повторите ли еще раз?», «Не объясните ли вы это?».

10. Повторяйте слова собеседника своими словами: «Как я понял вас...», «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь...», «Другими словами, вы считаете...» и т.д.

Наблюдение за тем, как слушают другие, часто помогает более глубоко осознать особенности своей собственной манеры слушать. Понаблюдайте за тем, как слушают друг друга два-три человека, ведущие общий разговор. Наблюдая, вы не принимали непосредственного участия в беседе. Вам не нужно было высказываться и обдумывать собственные формулировки. Облегчило ли это процесс слушания? Открыло ли дополнительные возможности для более точного понимания собеседников? Конечно, да!

Выделяют два основных метода слушания: *активное* и *пассивное*. Пассивное еще называют *нерефлексивным* (не сопровождающимся рефлексией, то есть размышлением, обдумыванием), активное - *рефлексивным* (размышляющим). Каждый из этих способов слушания уместен при определенных обстоятельствах.

При *активном* слушании устанавливается активная обратная связь с говорящим. Оно позволяет устранить искажения информации в процессе общения, точнее понять смысл высказываний.

Деловое слушание – это активное слушание в условиях делового общения.

Активное слушание стимулируется специальными приемами. Выделяют 4 основных приема стимуляции активного слушания.

Выяснение

Это прямое обращение к говорящему за уточнениями. Оно помогает сделать сообщение более понятным. Чтобы получить дополнительные сведения или прояснить смысл отдельных высказываний, можно попросить, например: «Пожалуйста, уточните это». Если необходимо понять суть того, о чем говорит собеседник, можно спросить: «В этом ли заключается проблема, как вы ее понимаете?» Подобные вопросы способствуют лучшему пониманию.

Перефразирование

Перефразировать — значит сформулировать ту же мысль иначе, другими словами. Цель перефразирования — собственная формулировка мысли говорящего для проверки точности понимания.

Перефразирование можно начать словами: «Если я вас правильно понял ...», «Другими словами, вы считаете ...», «Вы думаете ...».

Перефразировать важно только существенные, главные мысли сообщения.

Отражение чувств

Отражая чувства собеседника, мы показываем ему, что понимаем его состояние. Можно использовать фразы типа:

«Мне кажется, что вы испытываете ...»,

«Вероятно, вы чувствуете ...»,

«Не чувствуете ли вы себя несколько ...»

«Я вижу, вы взволнованы...» и т.д.

Отражая эмоциональное состояние говорящего, следует учитывать степень интенсивности его чувств, используя для этого соответствующие слова — несколько, немного, совершенно, очень и т. п.

Чтобы лучше понять чувства собеседника, нужно следить за выражением его лица, позой, жестами, интонацией, устанавливаемой дистанцией с партнером по общению, т. е. за невербальными средствами общения.

Отражение чувств требует большой чуткости, деликатности, высокой степени развития психологической культуры. Попытка назвать, раскрыть истинные чувства говорящего, если он пытается скрыть их, препятствует эффективному общению.

Резюмирование

Резюмирование - это обобщение, подведение итогов. Этот прием целесообразно применять при продолжительных беседах. Резюме следует формулировать своими словами, используя вступительные фразы, например, такие: «Вашими основными идеями, как я понял, являются ...», «Если подвести итог сказанному, то ...», «Итак, вы считаете, что».

Резюмирование особенно полезно в ситуациях, где необходимо принимать решения — при урегулировании конфликтов, обсуждении разногласий, рассмотрении претензий и т. п., а также при групповых беседах. Резюмирование целесообразно и тогда, когда следствием разговора должны быть какие-либо действия со стороны слушающего.

Пассивное слушание - это вовсе не плохое слушание, а особый вид слушания, владеть которым необходимо. Это пассивное, но внимательное слушание, это *выслушивание*. Оно предполагает минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней. Надо учиться *внимательно молчать*, демонстрируя понимание, доброжелательность и поддержку. Такой прием облегчает для говорящего процесс самовыражения и помогает слушающему лучше понять смысл высказываний, уловить, что стоит за словами.

Краткие, нейтральные, не несущие информации реплики поддерживают беседу, побуждая собеседника высказываться. Они демонстрируют заинтересованность и стремление к пониманию. В качестве нейтральных высказываний могут быть использованы, например, следующие:

Да?

Продолжайте, продолжайте...

Это интересно.

Хотелось бы поподробнее.

Понимаю...

Здесь необходимо обратить внимание на то, что реплики должны быть нейтральными по содержанию и доброжелательными по интонации. Если в голосе, тоне сквозят ирония, раздражение, враждебность, подобные ремарки будут восприниматься собеседником совершенно иначе и, скорее всего, приведут не к взаимопониманию, а к прекращению разговора или конфликту.

Пассивное слушание целесообразно применять в следующих ситуациях:

1. если собеседник горит желанием выразить свое отношение к чему-то, хочет высказать свою точку зрения;
2. если собеседник обеспокоен, обижен чем-то или испытывает другие отрицательные эмоции; в период эмоциональных кризисов люди часто ищут не советчиков, а «резонаторов»;

Простая возможность высказать накопившееся приносит говорящему эмоциональное облегчение (закон речевого поглощения эмоции), а слушающему помогает понять причины его поступков и переживаний.

В одном эксперименте людей спрашивали, беспокоит ли их что-либо. Если они отвечали «да», их просили рассказать о своих чувствах и проблемах записывающему устройству. Общей эмоциональной проблемой, почти для половины участников эксперимента оказалась трудность самовыражения. Однако после эксперимента многие почувствовали себя лучше, потому что им предоставили возможность выговориться. При этом у многих сложилось мнение, что магнитофон лучше любого собеседника - именно потому, что он «внимательно слушает».

3. при беседах с застенчивыми, неуверенными в себе людьми.

Застенчивого человека надо просто выслушать, и он будет высоко оценивать итог разговора.

Задание 1. Прочитайте текст.

В своей знаменитой книге «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» Дейл Карнеги рассказывает о званом обеде, где он познакомился с одним известным ботаником. Не встречавший ботаников прежде, Карнеги был восхищен этим человеком и провел целый вечер, задавая ему вопросы об экзотических растениях и о том, как улучшить свой собственный маленький сад. Карнеги даже признает, что позволил себе не замечать других гостей, стоя рядом с ботаником, пока тот говорил. Когда прием закончился, Карнеги случайно услышал, как его новый знакомый с восторгом говорил хозяину о нем, называя его увлекательным и исключительно интересным собеседником.

* Почему ботаник счел Д.Карнеги интересным собеседником? Беседовал ли с ним Карнеги?

* А теперь прочитайте объяснение самого Карнеги:

«Я удивился, услышав такой отзыв о себе: «интересный собеседник»: «Но почему? Я почти ничего не говорил». Но я сделал вот что: я очень внимательно слушал. И он это заметил. Такое отношение к собеседнику – один из величайших комплиментов, какие мы только можем сделать».

Задание 2. Прочитайте текст.

Я думаю, что никогда в своей жизни не работала более напряженно, чем в ту пору, когда руководила отделением в торговой фирме. Оглядываясь назад, я вижу, что двигало мной – это было искреннее, сильное чувство, которое за-

ставляло меня работать. Я делала это не только из-за денег или признания. Я хотела, чтобы мной гордился шеф. Его звали Марти Домитрович. Когда мы впервые встретились, я была поражена его спокойствием и невозмутимостью.

По некоторым причинам я ожидала увидеть напористого и агрессивного человека. Марти был полной противоположностью. Вместо рассказов о том, как ему удалось занять высокое положение в компании, он интересовался нашими проблемами, планами на будущее и тем, как устроена наша жизнь. Вместо того чтобы говорить о себе, он предпочитал слушать нас.

Своим желанием знать и понимать наши проблемы он показывал, что искренне заботится о нашем благополучии. В свою очередь мы также интересовались его жизнью, успехами и планами на будущее. Благодаря тому, что он находил время выслушать каждого из нас в отдельности, он создал самую активную, управляемую и преданную группу менеджеров во всей фирме, команду, которая стала лучшей. Из-за того, что он слушал нас, мы уже не хотели работать только на себя. Мы хотели работать также и для Марти...

Отдавая много времени тому, чтобы слушать, он устанавливал теплые, доверительные и искренние взаимоотношения. Мы все хотим, чтобы нас ценили по достоинству, и ощущать, что мы интересны другим. Умение слушать — прекрасный способ добиться этого.

(Дж. Шпигель. «Флирт – путь к успеху»).

* Какой прием использовал руководитель фирмы, чтобы сплотить свой коллектив?

* Как автор книги объясняет механизм воздействия умеющего слушать человека на других? Как воспринимается людьми умение их выслушивать?

Задание 3. Ответьте на вопросы:

- Что мешает человеку слушать?
- Почему человеку хочется перебивать собеседника?
- Объясните разницу между активным и пассивным слушанием.

Задание 4. Дополните список фраз, используемых при активном слушании.

Выяснение

Не повторите ли вы еще раз?

Я не совсем понимаю, что вы имеете в виду?

Я не понял. Не объясните ли вы это?

Поясните, пожалуйста...

.....

Перефразирование

Таким образом, вы хотите сказать, что...

Правильно ли я понял, что вы имеете в виду...

Таким образом, вы считаете что...

.....

Отражение чувств

Я вижу, вы взволнованы...

Мне кажется, вы чувствуете себя не очень хорошо...

Вас что-то беспокоит?

.....

Резюмирование

Итак, можно подвести итог...

Таким образом, мы приходим к выводу, что...

Если подытожить то, что мы сегодня обсуждали, то получится, что...

.....

Задание 5. Выполните тест «Умеете ли вы слушать?».

Ответьте на вопросы, дав оценку в баллах: 4 балла - всегда; 3 балла - часто; 2 балла - иногда; 1 балл - никогда.

1. Даете ли Вы собеседнику возможность высказаться?
2. Обращаете ли Вы внимание на подтекст высказывания?
3. Стараетесь ли Вы запомнить услышанное?
4. Обращаете ли Вы внимание на главное в сообщении?
5. Слушая, стараетесь ли сохранить в памяти основные факты?
6. Обращаете ли Вы внимание собеседника на выводы из его сообщения?
7. Подавляете ли Вы свое желание уклониться от неприятных вопросов?
8. Воздерживаетесь ли Вы от раздражения, когда слышите противоположную точку зрения?
9. Стараетесь ли удерживать свое внимание на словах собеседника?
10. Охотно ли беседует с Вами?

Подсчитайте сумму баллов: 32 и более — отлично, 27-31 — хорошо, 22-26 — посредственно, менее 22 баллов — вам надо тренироваться слушать собеседников.

Задание 6. Составьте небольшие диалоги. Ситуации для диалогов: вы сдаете экзамен, разговариваете с родителями о своей успеваемости, устраиваетесь на работу, рассказываете о происшествии на улице, объясняете другу, как найти вашу новую квартиру и т.д. Используйте следующие высказывания:

- Понятно...
- Да?
- Продолжайте, продолжайте...
- Это интересно.
- Хотелось бы поподробнее.
- Понимаю...
- Вот оно что...

- Как интересно...

Подведем итоги

- Дайте определения активного и пассивного слушания.
- Перечислите правила делового слушания.

Домашнее задание

Опишите случай из жизни, когда из-за нарушения правил эффективного слушания возникла конфликтная ситуация.

Занятие 26. Общение на экзамене

Речевая гимнастика

1. Найдите русское соответствие иностранному выражению *Nota bene*. Объясните, в каких случаях это выражение используются.
2. Составьте небольшой рассказ по начальной и конечной фразе:
«*Берите билет, - сказал экзаменатор.....*» - «*И я вышел в коридор. Все хорошо, что хорошо кончается*».
3. Смягчите категоричность высказываний.
 - Вы ко мне придираетесь.
 - Этот вопрос я знаю.
 - Я хорошо разбираюсь в этом вопросе.
 - Я хочу, чтобы вы задали мне дополнительный вопрос

Общение с экзаменатором

Экзамен – это всегда волнение, напряжение, беспокойство. Даже если вы хорошо знаете материал, уверены в своих знаниях, и даже если давно знаете тех, кто будет принимать у вас экзамен, вы все равно будете волноваться. А волнение при вступительных экзаменах? Словом, волнение - это естественное состояние того, кто сдает экзамен. Наоборот, если вы несколько не волнуетесь, это может повредить вам на экзамене – вы, возможно, слишком самоуверенны.

В этих условиях очень важно правильно построить свое общение с экзаменаторами в ходе экзамена. Эффективное общение с экзаменаторами – важное условие успешной сдачи экзамена. Ведь экзаменаторы – тоже люди, и на время экзамена они являются вашими строгими и официальными, но

собеседниками, и правила эффективного общения могут вам очень помочь произвести на них благоприятное впечатление. Кроме того, правильное построенное общение с экзаменаторами позволит и вам самим обрести уверенность в себе – вы увидите, что экзаменаторы настроены к вам вполне дружелюбно и перестанете волноваться.

Основываясь на опыте, можно предложить некоторые советы экзаменующимся, которые помогут им правильно построить свое общение с экзаменаторами.

Советы экзаменуемому

1. Не будьте слишком внимательны к поведению экзаменатора, не следите с пристрастием за его поведением, реакцией и выражением лица. У него много, таких как вы, он может быть усталым, недовольным плохими предыдущими ответами, просто голодным - но лично вы тут не при чем, это не его реакция на вас, не обращайтесь на это внимания.

Экзаменующийся обычно мнителен, все принимает на свой счет - не надо этого делать, надо сосредоточиться на вопросе, который вам достался, а не на человеке, который будет слушать ваш ответ.

2. Покажите логику мышления. Экзаменаторам нравится логика в ответах, кроме того, логичный ответ экзаменатору удобнее и легче слушать - он наверняка устал от массы сумбурных ответов. У вас появляется шанс выделиться, понравиться.

Чаще говори - *первое, второе, третье..., во-первых, во-вторых, в третьих..., два принципа, три подхода, три основных различия, две причины...* Это показывает экзаменатору, что у вас систематическое мышление и вы вообще человек аналитический.

3. Покажите, что вы не зубрила, не магнитофонная пленка, а думающий человек. Чаще употребляйте выражения: *я думаю, мне кажется, по-моему, это правильно, по-моему, это лучше назвать...* Высказывайте свое мнение, комментируйте «от себя» то, что рассказываете.

4. Ставьте под сомнение некоторые факты, которые вы излагаете из учебника. Это тоже покажет, что вы человек думающий, критического ума, а стране такие люди нужны. Но ставить под сомнение надо только мелкие, малозначительные факты, детали: *«В учебнике написано... Но, по-моему, это не всегда так»* - и приведите пример. В крупных, фундаментальных вопросах лучше соглашаться с корифеями.

Свое мнение надо высказывать по действительно спорному вопросу - не говорите на вопрос, есть ли у нас в стране классы: «Вы спрашиваете мое мнение?», или не уподобляйтесь герою фильма «Доживем до понедельника», который заканчивал ответ по истории так: «От себя скажу - не везло России на царей». Не ставьте под сомнение закон Ома, законы Ньютона, дату отмены крепостного права на Руси.

5. Показывайте, что вам интересно все то, что вы рассказываете. Рассказывайте с умеренной эмоциональностью, постарайтесь увлечь этой проблемой и экзаменатора.

6. Соблюдайте речевой этикет. Скажите *«Здравствуйте»*, *«До свидания»*, чаще говорите экзаменатору *«спасибо»*.

7. Выглядите приветливо и контактно. Смотрите на экзаменатора дружелюбно и открыто. Все любят приветливых, открытых людей, экзаменаторы тоже. Помните о законе коммуникативного отзеркаливания - если ты приветлив, то это приветливость передается и собеседнику. Пусть ваша приветливость передается экзаменатору.

Держите приветливость на протяжении всего контакта с экзаменатором. Он может не запомнить всего, что вы конкретно отвечали, но запомнит, что вы произвели на него приятное впечатление, а это важно при выставлении оценки.

8. Соблюдайте правило открытой позы: не загораживайте руками свою грудь, слегка наклоняйтесь в сторону экзаменатора, умеренно жестикулируйте в его направлении, «открывайте» свои ладони в сторону экзаменатора - чтобы он их видел, все это создаст впечатление открытости, контактности, дружелюбия.

9. Боритесь с волнением, используя простейшие приемы - возьмите что-либо в руки (листок, ручку), глубоко выдохните, поднимите чуть выше обычного подбородок, чуть быстрее обычного двигайтесь (например, заходя в аудиторию, где экзамен), опустите вниз и расслабьте плечи, мышцы спины. Помогает справиться с волнением и чуть более громкая, чем обычно речь - но не надо кричать, экзаменаторы кричащих считают глупыми.

10. Оденьтесь скромно и умеренно модно. Главное - опрятность, она ассоциируется у людей, особенно старшего возраста, с положительными качествами характера - прилежанием, систематичностью, и др. Надо быть одетым так, чтобы было видно, что вы за модой следите, но не она для вас главное. Если носите очки - наденьте обязательно, будете казаться умнее.

11. Если экзаменатор, слушая ваш ответ, хмурится, смотрите ему на переносицу и продолжайте спокойно отвечать. Так вы сможете избежать неприятного для вас взгляда.

12. Если экзаменатор разговаривает с другим экзаменатором или смотрит какие-то бумаги, продолжайте как ни в чем не бывало, это к вам не относится. Не изменяйте громкости, темпа речи, а лучше расскажите в этот момент то, что вы хуже знаете.

13. Заканчивая ответ, не говорите «у меня все», особенно если в этот момент экзаменатор отвлекся или невнимательно слушает - он сразу «проснется» и станет задавать дополнительные вопросы. Лучше сделайте паузу, и когда он обратит на вас внимание, закончите ответ тем, что лучше знаете и таким образом поставьте победную точку в своем выступлении.

14. И, наконец, о правильном пользовании шпаргалками. Сделайте обязательно шпаргалки по всем вопросам. Напишите на них ответы так, чтобы вам было удобно списать - выделите отдельные положения цифрами, перечислением, абзацами, цветными фломастерами и т.д. И оставьте шпаргалки дома - они свою службу вам уже сослужили, вы с их помощью систематизировали и повторили материал.

Задание 1. Ответьте на вопросы.

* Вы познакомились с советами экзаменуемому. Со всеми ли советами вы согласны? Мотивируйте свое мнение.

* Что такое мнительность? Какую роль она может сыграть при экзамене?

* Как можно показать логику в ответе?

* Почему люди волнуются во время экзамена? Какие у них могут быть для этого причины? Как бороться с волнением?

* Как и для чего можно использовать на экзамене закон отзеркаливания?

* О чем свидетельствует опрятность экзаменуемого?

* В каком смысле шпаргалки помогают сдать экзамен, если их написать и не взять с собой?

* Говорят, что экзамен - это лотерея. Согласны ли вы с этим высказыванием? Всегда ли это так? Можно ли сделать так, чтобы экзамен не был лотереей?

Верите ли вы в приметы? Какие есть приметы, связанные с экзаменами?

Задание 2. Прочитайте текст.

Мальчик, который в школе был кандидатом на золотую медаль, переутомился, когда писал сочинение. «На следующих экзаменах он хотя и правильно отвечал, но говорил слишком тихим голосом, а главное, задумывался и, что уже совсем непростительно, вдруг возвращался к сказанному, уточняя формулировки уже после того, как экзаменатор кивнул головой в знак согласия.

Когда экзаменатор или, скажем, начальник кивает тебе головой в знак согласия с тем, что ты ему говоришь, так уж, будь добр, валяй дальше, а не возвращайся к сказанному, потому что ты этим ставишь его в какое-то не вполне красивое положение.

Получается, что экзаменатору в первый раз и не надо было кивать головой, а надо было дожидаться, пока ты уточнишь то, что сам же высказал. Так ведь не всегда уточняешь. Некоторые могли даже подумать, что, кивнув первый раз, экзаменатор или начальник не подозревали, что эту же мысль можно еще точнее передать, или даже могли подумать, что в этом есть какая-то беспринципность: мол, и там кивает, и там кивает.

Сам не замечая того, он оскорблял комиссию, как бы снисходил до нее своими ответами.

В конце концов было решено, что он зазнался за время своего долгого пребывания кандидатом (на медаль), и на двух последних экзаменах ему на балл снизили оценки. Вместо него я получил золотую медаль».

(Ф.Искандер. «Начало»).

- Какие ошибки допустил мальчик во время экзамена?
- Сформулируйте своими словами правило для экзаменуемых, которое можно вывести на основании этого текста.

Задание 3. Пользуясь «Советами экзаменуемому», составьте небольшой монолог по одному-двум советам, которые вы считаете наиболее важными и выступите с ним перед товарищами на правах человека, сдавшего уже много экзаменов и вынесшего эти советы из своего опыта.

Задание 4. Стоит ли отменять экзамены - выпускные и вступительные, заменив их конкурсом выставлением оценок по итогам работы за год или конкурсом аттестатов? Полезно ли сдавать экзамены? Выскажите свое мнение, приведя аргументы.

Подведем итоги

- Перечислите основные правила общения с экзаменатором.

Домашнее задание

Составьте короткий рассказ о том, как вы или ваши друзья сдавали какой-либо экзамен или зачет и какие приемы общения с экзаменатором вы использовали.

Занятие 27 . Общение с официальными лицами

Речевая гимнастика

1. Составьте предложения с использованием латинского выражения *Nota bene*.

2. Произнесите приветливо и доброжелательно:

- *Здравствуйте, меня зовут..... Я по объявлению.*
- *Здравствуйте! Можно к вам?*

3. Закончите фразы:

- *Я хочу работать в вашей фирме, потому что...*
- *Я хочу поступить в ваше училище (техникум, гимназию, колледж, на ваш факультет) потому, что ...*

Обоснуйте свое желание.

4. Объясните значения слов *интервью*, *интервьюер*. Придумайте предложения с этими словами.

Разучите скороговорку: *интервьюер интервьюера интервьюировал.*

Общение с официальными лицами

Официальное общение – это деловое общение между лицами, выполняющими официальные роли. Официальное общение осуществляется в рамках официальных отношений.

В официальном деловом общении люди общаются не как конкретные лица, а как представители соответствующих ролей – учитель и ученик, начальник и подчиненный, продавец и покупатель, служащий и клиент, гражданин и представитель власти.

Существуют некоторые *универсальные требования к официальному деловому общению*, соблюдение которых делает такое общение эффективным.

Основные из этих требований таковы:

Приветливость.

Толерантность.

Контактность.

Этикетность внешнего вида и поведения.

Культура речи и речевой этикет.

Краткость.

Умение слушать.

Неутомляемость.

Коммуникативная грамотность.

Стремление к решению проблемы в обоюдных интересах.

Приветливость необходима для того, чтобы располагать к себе собеседников. Неприветливые люди не вызывают стремления иметь с ними дело. Для деловых отношений приветливость чрезвычайно нужна. У китайцев есть поговорка: кто не умеет улыбаться, тот не сможет открыть лавку.

Толерантность – это терпимость ко всем людям и умение общаться, умение решать проблемы со всеми.

Контактность делового человека проявляется в его устремленности к контактам с людьми, в общительности, открытости, стремлении развивать отношения с большим числом людей, расширять свои человеческие отношения и связи. Деловой человек – флегматик большая редкость, и такие люди редко добиваются успеха «по-крупному», они не становятся лидерами, руководителями.

Этикетность внешнего вида и поведения нужны для того, чтобы тебя хорошо встречали «по одежке». Людей, этикетно одетых и ведущих себя «культурно», высоко оценивают окружающие, с ними хотят иметь дело, общаться, иметь деловые связи, им охотнее идут навстречу. При прочих равных условиях любой человек предпочтет заговорить и установить деловые отношения с хорошо одетым и культурным человеком, нежели с бомжем или грубияном.

Культура речи так же необходима деловому человеку, как и культура внешнего вида и поведения. Культурная речь делового человека свидетельствует о том, что этот человек получил образование, что он следит за

своей речью, умеет хорошо выражать свою мысль. Хорошая, культурная, грамотная речь, что очень важно, создает также впечатление профессиональной компетентности человека. И наоборот, если человек говорит с ошибками, некультурно, вульгарно, мы считаем, что его профессиональные качества не могут быть высокими, ему не следует доверять в делах.

Краткость в речи - очень важное качество делового человека, которому надо учиться. Особенно ценится краткость в России, у нас есть поговорка, прославляющая это качество речи - «коротко и ясно». Мы так и воспринимаем краткую речь - раз коротко, значит ясно, а раз ясно, то и убедительно: «кто говорит кратко, тот говорит правильно». Конечно, это далеко не всегда так, но именно таким образом наше сознание воспринимает краткую речь: «краткость - сестра таланта».

Умение слушать - еще одно важнейшее качество для делового общения. Мы обычно не умеем внимательно слушать, и большое количество важной для нас информации мы упускаем. Мы стараемся скорее сказать то, что нам нужно сообщить, то, что мы решили довести до сведения собеседника, и при этом зачастую почти не слышим собеседника. Мы часто переспрашиваем, не умеем улавливать и выделять главную мысль у собеседника, учителя, лектора, политического деятеля, а поэтому часто и не понимаем в полной мере друг друга и принимаем неправильные решения. Умению слушать необходимо учиться - это умение значительно повышает эффективность нашего делового общения.

Неутомляемость делового человека. Нужно уметь в общении демонстрировать свободу, легкость и бодрость, независимо от своего физического или психического состояния. Вы можете на самом деле быть усталым, огорченным, но не должны показывать себя таковым в общении, в деловом общении это не должно быть заметно. Активность, подвижность, хорошее настроение, физическая бодрость привлекают к деловому человеку массу людей, мы все любим активных и бодрых людей, положительно оцениваем их в общении. Как говорил Д.Карнеги, вокруг энергичного человека люди скапливаются как дикие гуси на поле озимой пшеницы. Усталому, грустному, скучному человеку всегда труднее произвести положительное впечатление на партнера, труднее решить свои деловые вопросы с другими людьми.

Коммуникативная грамотность - это знание законов, правил и приемов общения. Мы уже об этом говорили: знание этих законов, правил и приемов делает наше общение намного эффективней, улучшает наши деловые результаты, облегчает жизнь, позволяет добиться успехов в работе, личных отношениях, продвинуться по служебной лестнице, приобрести друзей. Успешное деловое общение без коммуникативной грамотности невозможно, и первым в наше время понял это Д.Карнеги, открывший свою первую школу общения для деловых людей еще в 1912 г.

Стремление к решению проблемы в обоюдных интересах - важнейшее условие делового общения, и обе стороны должны демонстрировать это стремление, иначе общение никогда не будет эффективным.

Таковы универсальные требования к деловому общению.

Задание 1. Ответьте на вопросы.

Какая разница между официальными и неофициальными отношениями? Что их различает? Какова роль тех и других в обществе? Приведите примеры официальных и неофициальных отношений из вашей коммуникативной практики: с кем вы в официальных, а с кем – в неофициальных отношениях.

Могут ли хорошо знакомые друг с другом люди общаться друг с другом официально? Приведите примеры.

Если вы в коллективе являетесь другом руководителя (начальника), можете ли вы называть его на *ты*? В каких условиях?

Можно ли общаться на «ты» в условиях официального общения?

В чем преимущества и недостатки официального и неофициального общения между людьми? Есть ли чисто российские особенности в соотношении официального и неофициального видов общения в нашем обществе? Какой вид общения более эффективен в нашем обществе? Почему?

Всегда ли соблюдаются правила официального общения в российских условиях? Представители каких профессий особенно часто нарушают эти правила? Как вы думаете, почему? Объясните смысл шуточной фразы «В России ненавязчивый сервис». Как связаны сервис и официальное общение?

В советское время во многих магазинах вывешивали призыв: «Продавец и покупатель, будьте взаимно вежливы!» Какие универсальные правила делового общения этот призыв отражает? Почему была необходимость в таком призыве? Произошел ли сдвиг в отношениях покупателя и продавца в наше время, в условиях формирования рыночной экономики?

Задание 2. Объясните, кого можно считать в общении официальным лицом, кого - неофициальным.

Почтальон	Старый друг, работающий в
Кассир в магазине	учреждении
Школьный друг	Тренер
Учитель	Клиент
Директор школы	Покупатель
Слесарь-сантехник	Вахтер
Информатор справочного	Прохожий
бюро	Продавец
Отец	Брат

Задание 3. Можно ли разговаривать с официальным лицом неофициально? С неофициальным лицом – официально? В каких условиях? Приведите примеры.

Задание 4. Ответьте на вопросы.

- Объясните, почему люди склонны идти навстречу приветливым людям.

- Расскажите о случае, когда приветливость помогла вам или вашим знакомым в деловых вопросах.
- Присуща ли приветливость русскому коммуникативному поведению?
- Объясните значение слова “толерантность”. Присуща ли толерантность русскому человеку?
 - Почему важно уметь кратко изложить свою проблему? Что для этого надо уметь?
 - Почему в деловом общении эффективно просить помощи или совета?
 - Почему сопроводительные документы в ходе беседы надо держать наготове? Какое впечатление это производит?
 - В каких случаях официальный разговор нужно сопровождать заявлением? Надо ли оставлять заявление официальному лицу? Когда надо передавать заявление – в начале, середине или конце разговора?
 - Зачем надо записывать то, что вам говорит официальное лицо в ответ на вашу просьбу? Какие функции выполняет демонстративная запись слов собеседника в официальной ситуации?
 - Надо ли здороваться, узнавать имя и отчество продавца, приходя в магазин за покупками? В каких случаях это надо делать?

Задание 5. Правильно ли начинается деловая беседа в следующих примерах? Выберите лучшие варианты, объясните свой выбор. Какие правила эффективного официального общения соблюдены в данном случае, какие нарушены?

- Здравствуйте, мне надо...
- Мне надо...
- Здравствуйте, я Сергеев из дома № 44 по ул. Северной... У меня такая просьба...
- Дайте мне справку...
- Здравствуйте! У меня к вам вопрос...
- У меня к вам просьба...
- Здравствуйте! К кому я могу обратиться, чтобы сделать копию документа?
 - Здравствуйте! Я Семенов Олег. Я хотел бы получить справку для военкомата.
 - А где здесь дают справки для военкомата?
 - Нас послали за справками в военкомат. Где это?
 - Здравствуйте, я принес заявление на льготы...

Задание 6. Разыграйте сценки официального общения.

- Вы пришли предъявить претензию в магазин – вы купили туфли, а они оказались бракованными.
- Вы хотите купить музыкальный центр (диалог с менеджером, который хочет продать вам самый дорогой, а вам нужно подешевле).

- Вы пришли в приемную комиссию узнать, как поступить в техникум (вуз). Задайте все необходимые вопросы, уточните информацию.
- Вы объясняете милиционеру, что перешли улицу на зеленый свет
- Вы просите вахтера пропустить вас в институт – вы не студент, у вас нет студенческого билета, но вы занимаетесь в институте на подготовительных курсах.

Подведем итоги

- Назовите универсальные правила общения с официальными лицами.
- Перечислите основные приемы эффективного общения с официальными лицами.

Домашнее задание

Составьте в парах деловую беседу, где менеджер небольшой фирмы по обмену жилплощади приходит к жильцу двухкомнатной квартиры, предлагая обменять его квартиру на трехкомнатную, но в другом, отдаленном районе.

Менеджер заинтересован в этом обмене, поскольку это в интересах другого его клиента, и пытается убедить вас согласиться на обмен.

Один из вас менеджер, другой - жилец квартиры. Постройте беседу по правилам официального делового общения.

Занятие 28. Поведение при приеме на работу (Собеседование с работодателем)

Речевая гимнастика

1. Прочтите и запомните: *агЕнт, агЕнтство по трудоустройству, диспансЕр.*

2. Закончите фразы, произнося их вежливо, без хвастовства, но так, чтобы можно было понять, что вы гордитесь своими знаниями и умениями и готовы их применять на практике:

- *Я умею*
- *Я хорошо знаю....*
- *Я немного разбираюсь в ...*
- *Я много читал по проблемам.....*

3. Закончите фразу, сформулировав свой жизненный план на ближайшее десятилетие:

В будущем я хотел бы....

Постарайтесь, чтобы это звучало весомо и вам поверили бы.

Общение при собеседовании с работодателем

Чтобы получить работу, сейчас в большинстве случаев надо пройти собеседование и произвести положительное впечатление на работодателя. Надо ему понравиться, надо убедить его, что вы хорошо сможете выполнять свою работу, что именно вы подходите ему.

Впечатление, которое производит человек на другого, складывается из того, *что человек делает, как человек выглядит, что он говорит и как он говорит.*

Для человека, идущего на собеседование в поисках работы, знание этикета может во многом повлиять на успех дела. Психологи отмечают, что первое впечатление, которое вы производите на людей, почти на 50% зависит от того, как вы выглядите, на 38% от голоса и манеры говорить и лишь на 10% - от того, что вы говорите. Соответственно можно говорить и о важности того или иного аспекта вашего поведения.

Необходимо уметь представить себя работодателю в самом привлекательном виде. Собеседование - это лучший способ показать работодателю свои достоинства и преимущества перед другими кандидатами, а свои недостатки, которые каждый из нас должен знать, надо уметь при собеседовании скрыть.

Когда вам предстоит собеседование с работодателем, необходимо к нему тщательно подготовиться.

Во-первых, народная мудрость гласит: «Встречают - по одежке, провожают - по уму». Поэтому, идя на собеседование, необходимо иметь соответствующий ситуации внешний вид. В данном случае слово «соответствующий» в буквальном смысле относится к должности, на которую вы претендуете. Есть важнейшее правило: *готовясь к собеседованию на вакантную должность, постарайтесь выглядеть и действовать так, как если бы вы ее уже занимали.*

Это значит, что вы должны быть одеты, должны говорить так, как, по вашему мнению, должен быть одет и говорить работник, на должность которого вы претендуете. Работодателю это подскажет: это тот человек, которого я хочу видеть на этом месте.

Внешний вид является одним из важнейших слагаемых успеха, но «провожают по уму».

Поэтому подготовка к собеседованию заключается не только в создании имиджа, но и в сборе максимального количества информации о компании, фирме, в которую вы «проситесь» - например, как давно она основана, чем она занимается, какова ее репутация в деловом мире. Узнайте заранее как можно больше о направлениях работы, об уровне зарплаты, об охране труда, о возможности профессионального роста и о планах компании на ближайшее будущее. Эта подготовка поможет вам во время собеседования избежать неудобных ситуаций, если наниматель задаст вопрос, по которому вы не сформировали свою точку зрения. По возможности, надо постараться заранее поговорить о компании с кем-то из ее сотрудников.

Составьте список вопросов, на которые вы хотели бы получить ответы.

Заранее подготовьте несколько причин, почему Вас интересует работа именно в этой фирме или компании.

Возможные варианты:

1. Нужна работа, чтобы содержать семью, у меня мама и папа пенсионеры.
2. Всегда мечтал именно о такой интересной работе, много читал об этом.
3. Меня привлекает возможность поездок за границу.

4. Работа в этой фирме даст мне профессиональные знания и опыт, я хочу потом учиться по этой специальности.

5. Считаю, что именно здесь я максимально могу реализовать себя, я чувствую в себе способности к этой работе.

6. Работа находится близко от дома.

7. У меня родители работают по сходной специальности. Хочу продолжить семейную традицию.

Вопрос о деньгах нельзя выдвигать на первый план, но и утверждать, что вопрос заработной платы вас не интересует, тоже не следует. Вас просто сочтут неискренним.

Постарайтесь накануне визита приготовить все свои документы, записную книжку, ручку. Когда вы «забываете бумаги дома», создается впечатление, что либо вы что-то утаиваете, либо вы уделите недостаточно внимания подготовке к собеседованию, что вы не привыкли к порядку и будете демонстрировать рассеянность и на работе - стоит ли вас тогда брать?.

Приходить следует, по крайней мере, минут за 10 до назначенного времени. Ни в коем случае нельзя опаздывать, не надо объяснять трудности с транспортом или ссылаться на другие объективнее причины. Точность - вежливость не только королей, это вежливость деловых людей.

Первое, что необходимо сделать, это четко представиться и поблагодарить за то, что вам уделяют время.

Целесообразно соблюдать следующие правила:

- не садитесь, пока вас не попросят;

- сидите прямо, не откидываясь на спинку стула - это поза активного слушания;

- старайтесь улыбаться, будьте приветливы. но не будьте неестественно веселы;

- вопросы выслушивайте внимательно, даже если вопрос понятен, подумайте, прежде чем ответить;

- отвечайте на вопросы прямо, коротко и честно;

- просите разъяснения, если не поняли деталей вопроса;

- избегайте жаргона, вульгаризмов, не используйте в своей речи слова, точного значения которых вы не знаете;

- избегайте упоминания о своих личных проблемах, но будьте готовы отвечать на вопросы «личного» характера;

- сохраняйте контакт взглядом с собеседником.

Во время всего разговора не старайтесь «подавить» собеседника своими знаниями и способностями. В собеседовании должен лидировать и доминировать тот, кто нанимает вас, а не вы. Отвечайте только на вопросы.

Если в процессе интервью наниматель решает принять вас на работу, то вам необходимо поинтересоваться деталями вашего трудоустройства. Не будет невежливым попросить отсрочки на 1-2 дня для дачи ответа, если у вас есть желание обдумать предложенные условия.

Видя, что собеседование близится к завершению, внимательно следите за сигналами окончания разговора (собеседник посматривает на часы, встает, рассеянно отвечает на вопросы и т.п.). Уходя с собеседования, улыбнитесь, еще раз поблагодарите за уделенное вам время.

Все эти правила помогут вам произвести максимально благоприятное впечатление на того, кто с вами разговаривает.

Задание 1. Приведите аргументы, почему вы хотите поступить на работу:

- в совместное предприятие по продаже бытовой техники;
- в частную охранную фирму;
- на должность секретаря владельца частной фирмы;
- на должность оператора компьютера торговой базы;
- на должность рекламного агента небольшой рекламной фирмы;
- на должность курьера редакции городской газеты;
- чертежником в проектно-конструкторское бюро;
- переводчиком на совместное российско-американское предприятие

и т.д.

Задание 2. Прочитайте диалог и выделите этикетные формы приветствия. Какие правила соблюдены, какие нарушены?

- Разрешите?
- Входите пожалуйста.
- Мне нужен Петр Федорович Никитин.
- Это я.
- Меня зовут Виктор Орлов. Я
- Да-да, я знаю. Мне недавно звонил директор. Давайте сделаем так: вы познакомитесь с условиями работы в нашей фирме, а затем мы побеседуем.

Задание 3. Прочитайте диалог.

- Здравствуйте.
- Здравствуйте, Садитесь, пожалуйста, я Вас слушаю.
- Меня зовут Иванова Ольга Николаевна. Мы договаривались с Вами о встрече.
- Да-да, я помню. Вы хотите устроиться на работу на наше предприятие? Какова ваша специальность?
- Я инженер по компьютерам. Но последний год работала переводчиком в фирме «Антар».
- Значит, вы имеете опыт работы по переводу специальной литературы?
- Да, я делала переводы для фирмы, в которой работала.
- Так, хорошо. Оставьте нам свой телефон, мы сообщим Вам о своем решении.

- Спасибо. Я бы хотела уточнить у Вас возможность брать работу на дом.
- Почему Вас интересует этот вопрос?
- Дело в том, что я учусь на курсах, и мне было бы это очень удобно.
- Это несколько меняет дело. Но мы рассмотрим вашу кандидатуру и сообщим Вам результат.
- До свидания. Спасибо за то, что Вы нашли время поговорить со мной. Буду ждать Вашего звонка.
- До свидания.

• Что сделано правильно? Какие правила были нарушены собеседниками? Кто нарушил правила?

Задание 4. Сейчас в деловом языке появилось много новых слов, которые в повседневной жизни часто неправильно произносятся. Ошибочное произнесение этих слов можно услышать и с экранов телевизоров. Незнание этих слов, их неправильное произнесение серьезно компрометирует говорящего в серьезных деловых ситуациях. Не допускайте ошибок в этих словах! Произнесите правильно:

*маркетинг
каталог
феномен
мышление
оптовый*

*ходатайствовать
менеджмент
дивиденды
девальвация
экспертный*

Объясните значения этих слов, придумайте предложения с этими словами.

Задание 5. Разыграйте ситуацию: вы приходите по объявлению в небольшую фирму, которая занимается сбытом музыкальной продукции (компакт-дисков, аудиокассет, музыкальной аппаратуры, музыкальных изданий и т.д.). Им нужен менеджер по продаже. Вы разговариваете с заместителем директора фирмы.

Один из вас играет роль претендента, другой – заместителя директора.

Подведем итоги

- Назовите основные правила подготовки к собеседованию.
- Перечислите правила поведения во время собеседования.

Домашнее задание

- Подготовить представление себя работодателю (монолог на 1 минуту)
- Подготовить краткий рассказ о том, как надо одеться, если вы хотите получить работу:
- программиста;

- секретаря начальника;
- воспитателя детского сада;
- продавца частного магазина;
- журналиста;
- охранника.

Посмотрите по словарю и выпишите, что означает слово *резюме*.

Занятие 29. Деловое общение по телефону

Речевая гимнастика

1. Найдите русские соответствия иностранному выражению *персона нон грата*. Объясните, в каких случаях это выражение используется.

2. У вас в квартире звонит телефон. Вы снимаете трубку и понимаете, что кто-то ошибся номером. Вежливо и развернуто ответьте позвонившему. Работайте в парах.

Образец: *-Позовите Лену!*

-Простите, вы не туда попали. У нас нет Лены.

-Это автостанция?

-Здравствуйте. Нет, это квартира. К сожалению, вы ошиблись номером.

-Это кто? Ты, Игорь?

-Простите, это не Игорь. Вы, видимо, набрали неправильный номер. перезвоните, пожалуйста.

3. «Позвоните» в агентство по трудоустройству, в физкультурный диспансер. Уточните, туда ли Вы попали. Произносите слова с приветливой интонацией.

Например: *- Здравствуйте! Это колледж? Вам звонит....*

Общение по телефону

Телефонное общение - неотъемлемая часть делового общения. У руководителей до 80 % рабочего времени занимают телефонные переговоры. У сотрудников - тоже немалую часть рабочего дня. Получение информации, ее передача, установление деловых контактов, принятия решений очень часто происходит по телефону.

Средняя продолжительность телефонных разговоров за последнее время увеличилась больше чем втрое. При этом во время бесед, по мнению

специалистов, линия занята передачей информации только на треть. Две трети уходят на паузы между словами и фразы для выражения эмоций по поводу тех или иных сведений.

Американские психологи пришли к выводу, что телефон при всех своих достоинствах сокращает жизнь современного человека на 3-4 года. Дело тут не в неприятных известиях, которые мы иногда получаем по телефону, а в постоянном напряжении нервной системы из-за ожидания звонка, который может раздаться в любую минуту, из-за напряжения при передаче той или иной информации и реакции на нее (собеседники не видят друг друга).

Телефонный разговор имеет значительную специфику по сравнению с обычным устным диалогом двух людей. По телефону нельзя разговаривать так же, как вы привыкли разговаривать друг с другом на улице или в школе.

Основные особенности телефонного разговора заключаются в следующем.

- Телефонный разговор - это разговор с помощью технических средств.
- Телефонный разговор требует особой четкости, громкости, отчетливости.
- Телефонный разговор короче обычного устного диалога, он требует краткости.
- Телефонный разговор исключает присутствие третьих лиц, разные люди могут говорить только по очереди.
- Для телефонного разговора требуется уединение и тишина.
- Во время телефонного разговора собеседники не видят друг друга (отсутствует невербальная информация), поэтому большое значение имеет интонация, правильная пауза.

Требования к деловому телефонному разговору: *логичность, информативность, дружелюбный тон, вежливость, краткость.*

Существуют также *правила этикета телефонного разговора*. Основные из них следующие.

Правила этикета телефонного разговора

1. Разграничивать официальные (деловые) и неофициальные телефонные разговоры.

По официальным вопросам надо звонить на работу и не принято звонить людям домой. По служебным телефонам можно звонить для обсуждения личных вопросов только при их особой срочности и в виде исключения.

2. Соблюдать принятые в обществе требования к допустимому времени телефонных звонков. Звонки до 9 утра и после 10 вечера неэтикетны.

3. Не звонить домой незнакомым людям.

4. Говорить кратко.

5. Соблюдать принятую в обществе тематику телефонных разговоров.

6. При разрыве связи перезванивает тот, кто позвонил.

7. Необходимо контролировать понимание важных сведений, передаваемых по телефону.

8. Прерывание разговора должно быть мотивировано.

9. В телефонном разговоре надо демонстрировать повышенную культуру речи.
10. Завершает разговор тот, кто позвонил.

Структура (основные смысловые части) телефонного разговора

*	Установление контакта
*	Начало разговора
*	Развитие темы
*	Завершение разговора

Приемы эффективного делового общения по телефону

Эти приемы помогут вам эффективно провести деловой телефонный разговор.

Когда звоните вы

Обязательно поздоровайтесь. Лучше сказать доброе утро, или добрый день - это менее формально. Когда вам ответили, ни в коем случае не говорите: *«Кто говорит? Кто у телефона? Куда я попал?»*.

Называйте себя, когда звоните - сначала фамилию, потом имя и отчество, откуда вы, сообщайте, из какой вы организации - это повышает к вам внимание.

Если звоните начальнику через секретаря, говорите утвердительным тоном, а не просительным тоном: *«Здравствуйте! Это... Соедините меня, пожалуйста, с Николаем Аркадьевичем»*.

Скажите, кто посоветовал вам обратиться по данному телефону (*Мне посоветовала обратиться к вам...*), это обычно повышает внимание к вашему звонку и труднее отказать вам в просьбе.

Говорить коротко, подготовьте тезисы.

Звоните в установленное время, не звоните в перерыв, перед окончанием рабочего дня - на такие звонки отвечают неохотно.

Если у вас спрашивают, по какому вопросу вы звоните, можно использовать следующие варианты:

если надеетесь, что шефа разговор с вами заинтересует, то сообщите главную тему и некоторые подробности, чтобы сделать секретаря обладателем некоторой вашей информации и сделать его союзником;

если вам надо еще заинтересовать шефа, то назовите тот повод или тему, которые увеличивают возможность того, что разговор состоится, а затем уже переведете разговор на нужную вам тему;

если вы хотите, чтобы секретарь не знала, о чем вы будете говорить, лучше сказать *«Я хочу переговорить с Николаем Петровичем лично»* или так: *«Доложите, что с ним хочет переговорить Владимир Федорович Петров, директор фирмы «МАРС»*. Название фирмы может формально заменить для секретаря ответ на вопрос о цели звонка.

Если вы хотите по телефону договориться о встрече, следуйте таким правилам:

сразу точно указывайте место и время;

если договариваетесь о деловой встрече впервые, не спрашивайте собеседника, когда он может с вами встретиться, а предложите ему несколько своих сроков и предоставьте возможность выбрать («Могли бы встретиться со мной завтра или послезавтра?»): так легче заставить его принять решение; кроме того, он не будет думать, что вы готовы встретиться с ним в любое время;

если собеседник говорит неопределенно (*Я постараюсь быть, В случае чего я дам вам знать*), подтолкните его к принятию решения, сказав: - *Итак, я записываю в свой календарь: мы встречаемся в понедельник в 15.30 в банке. До встречи!*

Когда звонят вам

Поднимая трубку на своем служебном месте, отвечайте так, чтобы звонящий понял, куда он попал. Сняв трубку, нужно сразу же назвать свое учреждение (а по внутреннему телефону структурное подразделение: отдел, редакция, бухгалтерия и т.д.). Люди хотят знать, с кем они разговаривают. Это, кроме того, создает обстановку доверительности и помогает лучше понять собеседника. Найдите доброжелательную, нравящуюся вам самим формулу (как бы вы сами хотели, чтобы вам отвечали).

При частых звонках или в спешке обычно называют фамилию с добавлением слова «слушаю» (*«Иванов слушает»*) или указывают только название учреждения или его отдела: бухгалтерия, отдел рекламы, канцелярия и т.д.

Если на вашем столе зазвонил телефон, рационально снимать трубку при любом звонке. Можно, конечно, и не снимать трубку, если вы сохраняете работоспособность под телефонные трели. Но при этом нужно иметь в виду, что с каждым получасом звонки будут раздаваться все чаще: накапливается число не обслуженных вами абонентов, они вынуждены звонить повторно, в третий и четвертый раз. В конце концов вам придется трудиться под почти непрерывный звон. Кроме того, никогда нельзя знать заранее, какой именно звонок принесет вам выгодный контракт или ценную информацию.

Снимать трубку лучше всего после первого звонка. Если вы сидите в комнате один, у вас достаточно времени, чтобы дописать предложение или дочитать абзац в присланном письме, вполне допустимо снять трубку после второго или третьего звонка. Если у вас посетитель, вам хватит времени закончить фразу и, сказав собеседнику: *«Извините»*, снять трубку. Вообще, во всех случаях, когда звонит телефон, рекомендуется снимать трубку, не выжидая, в течение промежутка времени от окончания первого до начала четвертого звонка.

Связисты не рекомендуют снимать трубку во время звонка по чисто техническим причинам: в некоторых электросетях возрастает величина тока, что может привести к повреждению.

Иногда в трубке бывает плохая слышимость. Но это не означает, что вам нужно повышать голос. Мнение о том, что если я плохо слышу собеседника, то и он плохо слышит меня, и надо говорить громче, является ошибочным. Поэтому в случае плохой слышимости надо не повышать голос самому, а попросить того, кто вам звонит, говорить громче, и спросить при этом, как он слышит вас.

Нужно уметь прерывать разговор. Самая вежливая форма - просьба прервать разговор со ссылкой на то, что к вам пришли или вас вызывают: *Простите, ко мне пришли, Простите, меня вызывает начальник, Простите, ко мне звонят в дверь, Простите, мне звонят по внутреннему телефону.*

Другая форма - ссылка на то, что, разговаривая с собеседником, вы прервали дело, которое не закончили: *Простите, у меня идет совещание, мне надо продолжить работу, Извините, у меня здесь люди ждут, мне надо им дать ответ* и др.

Еще один способ - ссылка на то, что подходит время ранее назначенного мероприятия, в котором вы должны участвовать: *Простите, через пять минут у меня совещание, Простите, мне надо сейчас звонить еще в одно место, Прошу прощения, мне надо идти - боюсь опоздать на заседание*

Повторим, что самой вежливой формой прерывания разговора является предложение перезвонить в удобное для собеседника время: *Можно, я вам перезвоню через некоторое время?*

Всегда имейте на столе бумагу, ручку, карандаши для записи телефонных сообщений, которые вы можете получить.

Имейте на столе список наиболее важных телефонов, по которым вам часто приходится переадресовывать звонки - эти номера должны быть на видном месте.

Записки с обязательствами перезвонить и номерами телефонов храните на определенном месте письменного стола.

Задание 1. Ответьте на вопросы:

- С чего начинается телефонный разговор?
- Нужно ли в начале разговора извиняться за причиненное беспокойство и спрашивать о том, не оторвали ли вы человека от важных дел?
- Как следует поступить, если ваш собеседник не может уделить вам времени, ссылаясь на занятость?
- Как поступить, если вы неправильно набрали номер?
- Как узнать, с кем вы разговариваете? Можно ли спросить того, кто вам ответил: «Это кто?»
- Что следует сделать, если вы дозвонились, но не застали нужного вам человека? Нужно ли благодарить того, кто вам ответил?
- Если вам позвонили, но ошиблись номером, как следует поступить?
- Если в ходе разговора прервалась связь, кто должен перезвонить?
- Можно ли отвлекаться, бросать реплики кому-то из находящихся рядом во время телефонного разговора?

- Как контролировать понимание важных сведений, передаваемых по телефону?
- Как прерывать телефонный разговор? Можно ли просто класть трубку?
- Как вы думаете, какое значение имеет в телефонном диалоге культура речи? (Вспомните, что такое «языковой паспорт человека» и как он связан с телефонным общением).

Задание 2. Прочитайте анекдот первых лет гласности.

Муж звонит с работы жене по телефону:

- Читала в «Московских новостях» статью про Брежнева?

- Нет! А о чем там?

- Приду домой – поговорим! Это нетелефонный разговор!

- Объясните, на чем основан комизм анекдота.
- Что означает фраза «это нетелефонный разговор»? Какие разговоры считаются нетелефонными?

Задание 3. Разыграйте телефонные диалоги для приводимых ниже ситуаций.

Вы звоните в приемную комиссию интересующего вас учебного заведения секретарю приемной комиссии, чтобы узнать о вступительных экзаменах, сроках их проведения, времени работы приемной комиссии и т.д. Используйте правила официального общения и речевые стереотипы:

Добрый день! Это говорит...

Меня зовут...

Я по вопросу...

Простите, с кем я разговариваю?

(Простите), могу ли я узнать, как Вас зовут? Очень приятно.

Обращаясь по имени (и.о.):

Порекомендуйте, посоветуйте, подскажите, пожалуйста, с кем из членов приемной комиссии я могу поговорить по вопросу...

Я хотел(а) бы поговорить с человеком, отвечающим за...

Простите, как его зовут? Его должность? А как ему можно позвонить?

Подумайте, как построить диалог, если секретаря приемной комиссии нет или он занят.

Задание 4. Выполните поручение мамы – позвоните в справочную и получите информацию о фирмах, которые ремонтируют холодильники. Позвоните диспетчеру фирмы, узнайте условия, стоимость и договоритесь о вызове мастера.

Задание 5. Разыграйте завершение телефонного разговора в соответствии с правилами этикета.

Ваш собеседник говорит вам: - Ну, кажется все.

Ваша задача завершить разговор одним из следующих способов:

Подведите итоги: Да, кажется, мы все обсудили. У меня тоже все. Одним словом,...

Поблагодарите за уделенное время, приятное общение: Спасибо за уделенное мне время.

Знаю вашу занятость, не стану вас более/больше задерживать.

Выразите надежду на дальнейшие контакты: Созвонимся. Когда можно будет связаться с вами? Когда мне ждать вашего звонка? Было приятно поговорить с вами. Надеюсь, скоро созвонимся.

Используйте формулы прощания: До свидания. Всего самого доброго. Всего доброго. До встречи.

Задание 6. Как надо поступить, если вам позвонили, а вы заняты? Что надо сказать, предпринять?

Задание 7. Какие правила телефонного общения, с которыми вы сегодня познакомились, были вам ранее неизвестны? Соблюдение каких правил представляет для вас наибольшую трудность?

Подведем итоги

- Назовите основные правила этикета телефонного разговора.
- Назовите основные этапы делового телефонного разговора.

Домашнее задание

Подготовьте в парах деловой телефонный разговор на одну из следующих тем:

- Вы звоните в техникум, чтобы узнать, по каким специальностям там готовят, какие документы надо представить, есть ли вступительные экзамены, когда они будут проходить и т.д. Вы разговариваете с директором техникума.
- Вы звоните на курсы шейпинга и аэробики. Вы хотите записаться на курсы, вам надо знать стоимость обучения, сроки занятий, продолжительность, место занятий, их результативность и т.д. Вы разговариваете с тренером.

Занятие 30. Деловое общение по телефону (продолжение)

Речевая гимнастика

1. Прочитайте правильно:

он звонит по телефону, телефон опять звонит, звонит колокол, он позвонит нам утром, они обещали, что позвонят, когда освободятся, они звонят нам каждый день, ты мне позвонишь?

Запомните строчки:

*Если дома он сидит,
телефон весь день звонит.*

2. Обратите внимание на правильное произношение звуков Г и К. С помощью изменения темпа и ритма добейтесь отчетливого чтения стихотворных строк.

Прочитайте выразительно:

...Великий Блок,
Согласно очень странному закону,
Как пишут современники, не мог
Освоить разговор по телефону.
Забыв, что здесь совсем другой контакт,
Он в трубку говорил, как проповедник.
Потом молчал. Все выглядело так,
Как будто где-то рядом собеседник,
Здесь за столом он только что сидел,
Привстал к окну, готовый слушать снова...
«Да, да», «конечно», «нет» — такого слога
Великий Блок освоить не сумел.

(С. Куняев)

- Почему, как вы думаете, Блок не мог освоить разговор по телефону?

3. Составьте предложения с выражением *персона нон грата*.

Практикум

Задание 1. Ответьте на вопросы.

- * Какой процент рабочего времени занимают телефонные разговоры у руководителя?

* Почему возрастает объем телефонного общения в современном обществе? Какой вывод из этого следует?

* В чем особенности телефонного разговора по сравнению с обычным диалогом?

* Какая разница между официальными (деловыми) и неофициальными телефонными разговорами?

* Когда можно звонить по домашнему телефону? А если в семье маленький ребенок?

* Кому не принято звонить домой?

* Какова этикетная продолжительность телефонного разговора? Какие могут быть варианты?

* Объясните, что такое нетелефонный разговор и почему есть такое понятие.

* Кто перезванивает при разрыве связи?

* Кто заканчивает разговор?

* Как передают по телефону важные имена и цифры?

* Почему так важна культура речи в телефонном разговоре? Как это связано с языковым паспортом человека?

* Каковы основные смысловые части структуры телефонного диалога?

* Как устанавливается личность в русском телефонном общении?

* Обязателен ли этап «проверка слышимости» в телефонном разговоре? Кто и как должен проверять слышимость?

* Кто должен перезвонить, если слышимость плохая?

* В каких случаях надо обсуждать с собеседником возможность разговора?

* В каком порядке лучше называть свое имя, отчество и фамилию при представлении по телефону?

* Как и когда надо снимать трубку звонящего телефона?

* Объясните, почему телефонный разговор должен кратким.

* Можно ли спрашивать «Кто его спрашивает?», если абонента, которому звонят, нет дома? Что можно спросить в этом случае?

Можно ли беспокоить соседей, имеющих телефон? Можно ли давать их номер телефона своим знакомым? В каких случаях?

Задание 2. Проанализируйте приводимые ниже приемы отказа от вступления в телефонный разговор. Оцените их этикетность и допустимость. Если есть нарушения, исправьте.

- Здравствуйте, Николай Петрович!

- Простите, мне некогда сейчас с вами разговаривать
- Я не могу сейчас разговаривать.
- Простите, я занят сейчас.
- Извините, у меня сейчас срочные дела.
- Вы не могли бы дать свой телефон, я вам перезвоню?
- Извините, меня вызывает начальник.

- Простите, вы позвонили во время совещания, мне надо его продолжить.
- Извините, у меня уже закончился рабочий день. Позвоните завтра.
- У нас перерыв.
- Я уже ухожу, не могу с вами поговорить.
- Простите, у меня срочные дела. Позвоните попозже.
- Вы позвонили в очень неудачное время - я уже собрался уходить на совещание.
- Вы не могли бы перезвонить завтра с утра?

Задание 3. Замените недопустимые в деловом общении по телефону выражения на другие, выражающие ту же мысль, но в более мягкой форме.

Образец: Я не знаю → *я сейчас узнаю, я постараюсь узнать, к сожалению, в данный момент я не могу вам точно сказать, но...*

- Мы этого не можем сделать.
- У нас этой модели нет.
- Позвоните завтра.
- Подождите.
- Мы такую работу не выполняем.
- Понятия не имею.
- Это не моя обязанность.

Задание 4. Придумайте окончание телефонного разговора, в котором надо было бы закончить беседу выражением:

- благодарности,
- извинения за причиненное беспокойство,
- обсуждением дальнейших контактов,
- приветом кому-либо.

Задание 5. Каким тоном надо просить секретаря соединить вас с начальником?

Произнесите этим тоном:

Здравствуйте! Я Семенов Николай, из монтажного техникума. Соедините меня, пожалуйста, с директором.

Задание 6. Вы договариваетесь с собеседником по телефону о встрече. Составьте в парах небольшой диалог по правилам эффективного общения. (Вам надо встретиться с ним в течение дня, чтобы передать ему по просьбе вашего начальника финансовые документы).

Задание 7. Вы на своем рабочем месте в небольшой фирме по производству и продаже мебели. Вам звонят, чтобы узнать цены и ассортимент. Ответьте по правилам общения с клиентами.

Задание 8. Предложите несколько вариантов вежливого прерывания разговора. На что можно сослаться?

Задание 9. Ответьте на вопрос: *Можно Николая Петровича?* так, чтобы ответ звучал вежливо (его нет на месте). Дополните ответ смягчающими формулами вежливости.

Образец:

- Здравствуйте! Можно Николая Петровича?

- К сожалению, его нет (он отошел, у него совещание в министерстве, в администрации, будет через два часа, после обеда, в 16 часов, что ему передать, не могу ли я вам помочь, могу соединить вас с заместителем) и т.д.

Задание 10. Прочитайте телефонные диалоги. Какие этапы телефонного разговора проигнорированы собеседниками? К чему это привело? Исправьте допущенные ошибки.

-Верочка, это я. Немного задержусь.

-Извините, но вы не туда попали, Верочки у нас нет

-Алло! Нина Петровна! Это Саша. Я завтра к вам не приеду!

-Алло! Кто это говорит? Вас совсем не слышно!

-Позовите Вальо!

-Але! Привет! Это кто?

Задание 11. Найдите ошибки в телефонном общении и исправьте их.

а) Глеб позвонил по телефону и спросил Сапожникова. Откликнулся женский голос:

-А кто его спрашивает?

-Друг.

-На рынок он ушел, - ответил женский голос. - У нас гости.

Глеб не выдержал.

-А кто со мной говорит? - спросил он

-А Дунаева Нюра, - ответил женский голос.

б) - Позовите маму!

-Какую маму?

-Мою маму!

в) - Здравствуй, Леночка!
 -Здравствуйте!
 -А папа дома?
 -Дома!
 -Позови его, пожалуйста!
 -Он в туалете!

г) -Алло! Кто это?
 -А кто вам нужен?
 -А куда я попал?
 -Какой номер вам нужен?
 -Мне университет нужен!
 -Вы туда и звоните!

д) -Але, Таня, это ты?
 -Это не Таня, это ее мама.
 -А где Таня?
 -Таня спит. Уже 12 часов. А кто вы, молодой человек?
 -Да так, вообще.

е) - Нину позовите! Але, это Нина? Привет!
 (молчание)
 - Здравствуйте! Нину пригласите!
 -Кто это?
 -Это куда я попал?

Задание 12. Прочитайте текст.

...Я взял трубку. - Алло!
 - Это кто? – спросил пронзительный женский голос.
 - А кого вам надо?
 - Это Избакурнож?
 - Что?
 - Я говорю, это изба на курногах или нет? Кто говорит?
 - Да, – сказал я. – Изба. Кого вам нужно?
 - О, дьявол, - сказал женский голос. – Примите телефонограмму.
 - Давайте.
 - Записывайте.
 - Одну минуточку, - сказал я. – Возьму карандаш и бумагу.
 - О, дьявол, - сказал женский голос.

Принес записную книжку и кантовый карандаш.
 - Слушаю вас.
 - Телефонограмма номер двести шесть, - сказал женский голос. –
 Гражданке Горыныч Наине Киевне...
 - Не так быстро... Киевне... Дальше?

- Настоящим...предлагается вам... прибыть сегодня... двадцать седьмого июля... сего года... в полночь... на ежегодный республиканский слет... Записали?

- Записал.

- Первая встреча... состоится... на Лысой Горе. Форма одежды парадная. Пользование транспортом... за свой счет. Подпись... начальник канцелярии...Ха...Эм... Вий.

- Кто?

- Вий! Хрон Монадович! Вы что, начальника канцелярии не знаете?

- Не знаю, - сказал я. – Говорите по буквам.

- Дьявольщина! Хорошо, по буквам: Вервольф – Инкуб – Ибикус краткий... Записали?

- Кажется, записал, - сказал я. – Получилось – Вий.

- Кто?

- Вий!

- У вас что, полипы? Не понимаю!

- Владимир! Иван! Иван краткий!

- Так. Повторите телефограмму.

Я повторил.

- Правильно. Передала Онучкина. Кто принял?

- Привалов.

- С приветом, Привалов! Давно служишь?

- Собачки служат, - сердито сказал я. – Я работаю.

- Ну-ну, работай. На слете встретимся.

Раздались гудки.

- Какие правила телефонного разговора нарушены в данном диалоге?

Задание 13. Прочитайте анекдот.

У Сталина на приеме Молотов. По прямому телефону из Англии звонит Черчилль. Сталин снимает трубку и говорит:

- Нет. Нет. Нет. Да. Нет. Нет. Нет, — и кладет трубку.

Молотов говорит:

—Иосиф Виссарионыч! Вы на все вопросы ответили «нет». На какой вопрос вы ответили «да»?

— Когда Черчилль спросил меня, хорошо ли я его слышу.

- Можем ли мы позволить себе в таком стиле говорить по телефону? Какие правила нарушены в разговоре?

Задание 14. Прочитайте текст.

- Милиция? – закричал Иван в трубку, - милиция! Товарищ дежурный, распорядитесь сейчас же, чтобы выслали пять мотоциклетов с пулеметами для поимки иностранного консультанта. Что? Заезжайте за мною, я сам с вами

поеду... Говорит поэт Бездомный из сумасшедшего дома... Как ваш адрес? – шепотом спросил Бездомный у доктора, прикрывая трубку ладонью, а потом опять закричал в трубку: - Вы слушаете? Алло!.. Безобразие! – вдруг завопил Иван и швырнул трубку в стену.

- Какие правила ведения телефонного разговора нарушены?
- Что значит «сумбурность изложения»?

Подведем итоги

Назовите типичные ошибки при телефонном разговоре.

Домашнее задание

Вы прочитали объявление, что в фирму требуются распространители рекламной продукции. Вы звоните начальнику отдела рекламы и предлагаете свои услуги. Вам надо узнать, каковы условия работы, оплата, перспективы, время работы и др., вы также должны ответить на интересующие его вопросы о себе.

Занятие 31. Деловое письмо

Речевая гимнастика

1. Что означают следующие слова и выражения: *post scriptum*, *априори*, *резюме*.

2. Произнесите фразу *Она опять звонит по телефону*

- без выражения, как бы между прочим;
- с удивлением;
- как вопрос;
- как секрет;
- с возмущением.

3. Расскажите устно автобиографию.

Деловые документы

Всем надо уметь заполнять деловые документы, а этому надо научиться.

Артист Ефим Шифрин как-то читал юмористический монолог, герой которого говорил о себе: «Два раза поступал в ПТУ, но оба раза проваливался на сдаче документов». Вот чтобы с нами не было таких случаев, как с этим персонажем, надо уметь оформлять и подавать деловые документы.

Документы, официально направляемые другим лицам или организациям, называются *деловыми письмами*.

Письма могут быть деловыми, частными официальными и частными неофициальными.

Собственно деловое письмо – это такой документ, который направляется от имени одной организации, учреждения и т.д. другой организации, учреждению и т.д. хотя адресован он может быть одному лицу и подписан одним лицом (такое лицо в данном случае выступает как юридическое, а не частное). Такова дипломатическая, коммерческая и другая корреспонденция.

Частное официальное письмо – это такая корреспонденция, которая направлена от имени:

а) частного лица к организации (например, заявление жильца такой-то квартиры в ЖЭК);

б) организации частному лицу;

в) частного лица частному лицу. В последнем случае корреспонденты или незнакомы, или малознакомы, поддерживают чисто официальные отношения.

Частные неофициальные письма – это письма друзей, родственников, людей, поддерживающих неофициальные отношения.

Написать хорошее письмо не так уж просто. В прошлом веке один знаменитый ученый, заканчивая деловое письмо, сделал характерную приписку: «Прошу извинить, что письмо получилось таким длинным. Не было времени». Автор письма таким образом своеобразно отразил свое представление о культуре письменного делового общения, подчеркнув, что такое общение требует серьезной подготовки, определенной культуры.

Культура письменного общения определяется следующими компонентами:

- 1) лаконизм письма;
- 2) достаточность информационного сообщения, отвечающая целям письма и характеру отношений;
- 3) ясность и недвусмысленность языка сообщения;
- 4) соответствие письма этикетным требованиям.

К подготовке деловых писем предъявляются определенные требования:

1. Бумага для письма должна быть абсолютно чистой, предпочтительно белого цвета.

2. Бумага для делового письма должна быть аккуратно обрезанной.

3. Деловое письмо печатается стандартным шрифтом или пишется разборчивым почерком.

4. Письмо не должно содержать помарок.

5. Деловое письмо печатается лишь на лицевой стороне листа.

6. Эксперты единодушны в том, что деловое письмо должно занимать не более страницы. В противном случае – страницы нумеруются арабскими цифрами (но кроме первой страницы).

7. Ширина поля с левой стороны должна быть не менее 2 см. Это связано с последующим подшиванием деловых бумаг в учреждение.

8. Текст делового письма печатается через 1,5-2 интервала.

9. Рекомендуется избегать переносов слов.

10. Текст делового письма не должен допускать разных толкований.

11. Текст делового письма должен быть составлен в строгом соответствии с принятой формой, выдержан в официально-деловом стиле с использованием стандартных выражений – стереотипов, клише.

Некоторые виды деловых писем традиционно пишутся только от руки (о них речь пойдет ниже).

Правила составления деловых документов

А В Т О Б И О Г Р А Ф И Я

Автобиография – это документ, представляющий человека. В автобиографии кратко перечисляются основные события жизни человека в их временной последовательности. Автобиография нужна при поступлении на работу и учебу.

Слово *автобиография* пишется в верхней части листа посередине.

Обычно в автобиографии указываются:

фамилия, имя, отчество(полностью); начинается автобиография так: Я, Семенов Игорь Петрович,

дата и точное место рождения;

образование (где учился, когда и какое учебное заведение окончил);

трудовая деятельность, включая службу в армии;

краткие сведения о родителях, братьях, сестрах;

краткие сведения о семейном положении (женат, холост; замужем, не замужем; дети);

дата;

подпись.

Следует помнить, что автобиография пишется от руки в одном экземпляре; она не заверяется никаким должностным лицом. В автобиографии недопустимы самооценки.

Х А Р А К Т Е Р И С Т И К А

Характеристика дает общее представление о человеке и содержит отзыв о чьей-либо учебной, трудовой, общественной деятельности.

В «шапке» характеристики указываются фамилия, имя, отчество, должность, место работы или учебы характеризуемого. Следует помнить, что литературной норме соответствует родительный падеж: «характеристика кого».

Дальнейшее содержание зависит от цели ее составления. Если характеристика нужна для перевода сотрудника на руководящую должность, то оцениваются его организаторские способности, уровень профессиональной подготовки. Если, например, характеристика дается для поступления в аспирантуру, то в ней следует отметить исследовательские интересы характеризуемого, оценить его научную работу. Если это характеристика для милиции, то, в первую очередь, следует отметить продолжительность работы

на одном месте, поощрения по работе (кем, за что), взыскания (кем, за что), отношение к работе, участие в общественной жизни, какими сведениями располагает предприятие о поведении в быту и т.д.

В конце характеристики указывается цель выдачи характеристики, например: Характеристика выдана для предоставления в райвоенкомат.

В отличие от автобиографии характеристика печатается и заверяется руководителем учреждения. На его подпись ставится печать.

З А Я В Л Е Н И Е

Заявление – это документ, содержащий просьбу или предложение лица (лиц) учреждению или должностному лицу. Это один из самых распространенных типов деловых бумаг. Заявление пишется обычно от руки в одном экземпляре. Правда, всегда лучше оставлять себе копию заявления, чтобы помнить, когда и о чем и кого вы просили.

Наименованию адресата помещается традиционно в правой трети листа. Если адресат - должностное лицо, то следует указать его должность, фамилию и инициалы в дательном падеже (Директору...). Если адресат – учреждение, то по нормам литературного языка его наименование необходимо писать в винительном падеже с предлогом «В»: В бухгалтерию... Однако в канцелярской практике встречается и именительный падеж.

Под наименованием адресата помещается наименование заявителя в форме родительного падежа без предлога с указанием должности, фамилии, имени, отчества полностью (например, Иванова Петра Ивановича).

Если заявитель – постороннее лицо для данной организации, то вместо должности указывается его домашний адрес (.... проживающий по адресу...).

После наименования адресата и заявителя перед словом «заявление» не ставится никаких знаков.

Слово «заявление» пишется посередине страницы и после него ставится точка.

Текст просьбы пишется с красной строки и обосновывается. Существует два варианта построения основного текста: а) прямое изложение просьбы плюс ее обоснование, (например: Прошу вас разрешить мне ... в связи с...); б) обоснование просьбы плюс изложение просьбы (В связи с ... прошу разрешить мне ...). Если к заявлению прилагаются документы, они перечисляются в тексте отдельным абзацем (после слов: К заявлению прилагаются ...).

В конце заявления указывается дата подачи заявления (слева) и подпись заявителя (справа).

Образец заявления:

Директору средней школы № 36
Ивановой М. С.
ученика 9 «а» класса
Коврова Сергея

заявление.

Прошу разрешить мне досрочную сдачу экзаменов за 9-й класс в связи с отъездом на лечение.

16 апреля 2005 г.

Ковров.

ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА

Докладная записка представляет собой обращение сотрудника (студента, школьника и т.п.) к руководителю учреждения, организации с целью сообщить (предложить) что-либо.

Оформление докладной записки такое же, как и заявления. Однако вместо слова «ЗАЯВЛЕНИЕ» ставятся слова «ДОКЛАДНАЯ ЗАПИСКА». Докладная записка обычно начинается со слов: «Довожу до вашего сведения...».

Помимо информационной части докладная записка может содержать заключительную часть с высказыванием предложения, просьбы.

ОБЪЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Под объяснительной запиской понимают несколько деловых писем разного вида. Во-первых, объяснительной запиской называют документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта). Однако чаще объяснительной запиской называют сообщение, представляемое вышестоящему должностному лицу, поясняющее какое-либо действие, факт, происшествие и т.п. Помимо «шапки», названия документа, даты и подписи объяснительная записка содержит как бы две части: сообщение о факте, происшествии и т.п. и объяснение причин происшедшего. Указанные части связывают при помощи слов и выражений: *в связи с тем, что..., в связи с ..., так как..., потому что..., поскольку..., по причине...*

РАСПИСКА

Расписка составляется в подтверждение передачи материальных ценностей их получателем. Она включает наименование документа: РАСПИСКА, фамилию, имя, отчество, должность получателя, фамилию и инициалы передающего (или название передающей организации), наименование полученного с точным указанием количества, срок, на который передаются

материальные ценности, основание передачи (на основании какого документа, распоряжения получены ценности), подпись получателя, дату. Если передается крупная сумма денег, то рядом с подписью указывается адрес, серия и номер паспорта получателя.

ДОВЕРЕННОСТЬ

Доверенность – это документ, дающий полномочия его предъявителю на выполнение каких-либо действий от имени доверителя (получение денег или других материальных ценностей, ведение дела и др.). В доверенности указывается:

1. Кто доверяет (фамилия, имя, отчество в именительном падеже).
2. Кому доверяет (фамилия, имя, отчество в дательном падеже).
3. Что доверяет (например, получить заработную плату, за какой период и где).
4. Дата выдачи.
5. Подпись выдавшего доверенность.
6. Заверение подписи ответственным лицом учреждения.
7. Печать учреждения.

На практике, особенно если речь идет о получении крупной суммы денег, требуют указать также серию и номер паспорта получателя; это указывается после его фамилии, имени, отчества (паспорт серия..... №).

Задание 1. Ответьте на вопросы.

- * Какие деловые документы составляются от руки?
- * Чем отличается автобиография от характеристики?
- * В каких случаях составляется характеристика?
- * Кем составляется характеристика? А кем – автобиография?
- * Чем докладная записка отличается от заявления?
- * Вы заполняете форму заявления для поступления в техникум или институт. Там есть графа «Место рождения». Что указывается в этой графе - город, село или улица, на которой расположен родильный дом, где вы родились?
- * Чем отличается оформление «шапки» объяснительной записки от «шапки» докладной записки?
- * Объясните, в каких случаях составляется объяснительная записка?
- * Как обозначается количество денег или материальных ценностей в деловых бумагах? Почему?
- * Современной деловой переписке свойственна утрата местоимения «я». Например, вместо «я прошу» используется оборот «прошу» или «просим», вместо «я выполнил» пишут «мною выполнено». Однако в ряде деловых документов «я-форма» сохраняется. Назовите эти документы.
- * В каких случаях выдается доверенность?
- * В каких документах подпись составителя заверяется ответственным лицом? В каких не заверяется?

Задание 2. Отредактируйте следующий документ:

АВТОБИОГРАФИЯ

Я, ЛЕПЕНДИН М. Е., родился 14 мая 1971 г. в г. Москве. С 1978 года по 1988 год учился в средней школе и окончил десять классов. С 1989 года работаю на стройках г. Москвы. Имею 3 разряд. В 1993 году окончил вечерний техникум. С 1994 г. назначен бригадиром каменщиков. Работу свою люблю.

К автобиографии прилагаю характеристику.

Лепендин Михаил.

20 сентября 1995 г.

Задание 3. Прочитайте следующий отрывок из автобиографии и объясните пунктуацию:

Мой отец, Лепендин Егор Иванович, работает прорабом в СМУ-1. Мать, Лепендина Вера Семеновна, – повар столовой № 6.

Задание 4. Выберите правильный вариант начала автобиографии. Объясните свой выбор.

1) Я, Семенова Нина Игоревна, родилась в Воронежской области в 1961 году.

2) Я, Семенова Нина Игоревна, родилась в селе Андреевка Нижнедевицкого района Воронежской области 15 февраля 1961 года.

Задание 5. Напишите автобиографию.

Подведем итоги

Назовите основные виды деловых писем.

Перечислите виды официальных документов.

Домашнее задание

Составьте докладную записку директору школы о нехватке в спортзале спортивного инвентаря.

Напишите доверенность вашему другу (подруге) на получение денег.

Занятие 32. Деловое письмо (продолжение)

Речевая гимнастика

1. Составьте предложения со словами и выражениями: *post scriptum*, *априори*.
2. Подберите эпитеты к существительным.
Почерк – какой?
Документ – какой?
Экзамен – какой?
 Постарайтесь к каждому слову придумать эпитеты на все буквы русского алфавита.
3. Развейте тему разговора.
 - Какой сегодня прекрасный день, не правда ли?...
 - Вы сегодня отлично выглядите...
 - Мы так давно с вами не виделись... Что у вас нового?...

Практикум

Задание 1. Напишите заявление:

- а) о принятии вас на работу (решите, где бы вы хотели работать),
- б) о принятии вас на учебу в техникум;
- в) об оказании вам материальной помощи (в связи с чем?);
- г) о предоставлении академического отпуска по состоянию здоровья.

Задание 2. Укажите ошибки, допущенные автором заявления; отредактируйте документ:

Директору с. ш. № 116 г. Воронежа
 Степанову М. А.
 ученика 10 "а" класса
 Авдеева Н. С.

ЗАЯВЛЕНИЕ.

К Вам обращается ученик 10 класса Авдеев Н. С. по такому вопросу.

Очень прошу Вас освободить меня от занятий с 13 по 18 сентября 2009 г. Я сейчас прохожу лечение в дневном стационаре, справку могу представить.

Авдеев.

8 сентября 2009 г.

Задание 3. Найдите и исправьте ошибки в тексте:

Декану исторического
факультета Епифановой И. А.

Объяснительная записка

Мною были пропущены занятия в университете в связи с тяжелой болезнью матери.

19 октября 2008 г.

Студент 2-го курса
Петров Сергей

Задание 4. Найдите и исправьте ошибки в оформлении следующих документов:

а)
РАСПИСКА

Я, Цветков Иван Алексеевич, студент 1-го курса математического факультета, получил 30 методических пособий в библиотеке университета.

21 декабря 2005 г.

Цветков

б)
РАСПИСКА

Мною получено у зав. лабораторией кинофотоматериалы. Обязуюсь вернуть их по первому требованию.

13/V – 05 г.

Студент
Травкин В. В.

Задание 5. Напишите расписку, что взяли в долг определенную сумму денег у конкретного лица и обязуетесь вернуть их в определенный срок.

Домашнее задание

Напишите заявление с просьбой выдать вещи из химчистки (квитанция химчистки утеряна) или любое другое официальное заявление.

Занятие 33-34. Деловое общение (практикум)

Речевая гимнастика

1. Составьте небольшой диалог в парах, где инициатор общения использует приемы установления контакта: «приятная встреча», «долгожданная встреча», «комментирование ситуации», «воспоминание», «дорога», «источник сведений». Собеседник должен ответить этикетной фразой, поддерживающей разговор в данном направлении.

2. Проанализируйте речевые формы вступления в контакт. Какие из них удачны, какие нет и почему? Исправьте фразы в соответствии с требованиями к деловому общению.

- Я к вам по объявлению.
- Вы давали объявление?
- Здравствуйте, здесь квартира продается?
- Мне нужна квартира Семеновых.
- Вы здесь начальник?
- Здравствуйте, кто здесь главный?
- Наконец-то я к вам добрался. Насилу нашел.
- Мне нужен Николай Петрович.
- Здравствуйте. А где Николай Петрович?
- Здравствуйте! А что, никого нет?

Практикум

Задание 1. Прочитайте некоторые правила речевого воздействия и продолжите список приведенных после каждого правила приемов их реализации.

а) Произведите благоприятное впечатление:

- оденьтесь культурно и аккуратно – эта одежда располагает к такому же общению,
- имейте бодрый, жизнерадостный вид,
- демонстрируйте хорошее настроение,
- будьте физически энергичны и подвижны,
- говорите о том, что интересует собеседника,
-

б) Демонстрируйте уважительную манеру общения:

- держите уважительную дистанцию, соблюдайте уважительную позу и выражение лица,
- демонстрируйте внимание к словам партнера,
- смотрите на собеседника,
- не говорите слишком громко и уверенно,
- не начинайте необходимый вам разговор сразу, сначала поговорите на общие темы, на темы, интересующие собеседника,
- извиняйтесь за доставленные собеседнику неудобства,
-

в) Демонстрируйте собеседнику, что он вам нравится:

- ищите способ восхититься собеседником,
- показывайте, что общение с ним для вас приятно, доставляет вам удовольствие,
- повторяйте вслух отдельные слова и выражения собеседника, сопровождая их своими положительными комментариями (вот именно..., правильно вы сказали... и др.),
- используйте поддерживающие реплики, «поддакивайте»,
- задавайте конкретные вопросы «на прояснение»,
-

г) Отождествляйте свои интересы с интересами собеседника:

- подчеркивайте общность ваших интересов,
- указывайте на общность стоящих перед вами и вашим собеседником проблем,
- показывайте, что ваша жизнь не отличается от жизни вашего собеседника,
- поддерживайте его ценности и оценки,
- чаще соглашайтесь с собеседником, говорите, что он прав,
- демонстрируйте понимание его проблем, чаще говорите «я вас понимаю»,
-

д) Индивидуализируйте собеседника:

- замечайте собеседника среди других людей, подходите к нему, отдельно здоровайтесь,
- отмечайте в разговоре с собеседником его отличительные особенности, называйте их,
- чаще обращайтесь к собеседнику, называйте его по имени, по имени и отчеству,

- интересуйтесь его делами, задавайте вопросы о том, как решаются его проблемы,
- чаще спрашивайте его мнение,
- вспоминайте его прошлые высказывания, говорите, что он был прав,
- заинтересованно комментируйте его поведение – «я вижу, вы устали», «мне кажется, вам дуется»,

.....

Задание 2. Продолжите список приемов речевого воздействия, которыми можно выполнить следующие правила:

- Снижайте себя в глазах собеседника. (*Говорите: вы лучшие меня знаете, я здесь не специалист ...*)
- Выслушивайте собеседника. (*Смотрите на него, поддакивайте...*)
- Минимизируйте негативную информацию. (*Не упоминайте плохое, не упрекайте ...*)
- Доминируйте над собеседником по вертикали. (*Встаньте перед сидящим собеседником, поднимитесь на трибуну...*)
- Сокращайте дистанцию. (*Подходите ближе, дотрагивайтесь...*)
- Демонстрируйте объективность. (*Признавайте правоту собеседника, признавайте свои ошибки...*)
- Говорите меньше собеседника. (*Больше слушайте, задавайте вопросы*)
- Не спорьте по мелочам. (*Не возражайте в непринципиальных вопросах, чаще говорите «да»...*)
- Вспоминайте положительный опыт. (*Говорите о совместных успехах, вспоминайте совместную деятельность ...*)
- Обращайтесь к благородным мотивам. (*Выдвигайте в качестве мотива добро для других, говорите, что это поможет пережить трудности*)

Задание 3. Прочитайте список приемов речевого воздействия, которые используются в деловом разговоре, и назовите правило речевого воздействия (см. задания 1 и 2), к которому относится каждый из этих приемов. Итак, участник беседы:

- намекает на компетентность собеседника,
- говорит комплименты,
- говорит о своей малокомпетентности,
- часто соглашается с собеседником,
- показывает, что понимает намеки собеседника,
- поддерживает идеи собеседника,
- демонстрирует сочувствие собеседнику,
- приближается, дотрагивается до собеседника,
- внимательно выслушивает,

- подает реплики внимания в разговоре,
- использует метод цепочки утвердительных ответов,
- демонстрирует приветливость, улыбается собеседнику,
- часто извиняется перед собеседником,
- часто обращается к собеседнику по имени,
- демонстрирует, что этот разговор для него очень важен,
- ищет совета у собеседника,
- указывает на переживаемые им в настоящее время трудности,
- показывает собеседнику, что тот дает ему ценную, новую информацию, которой он не располагал,
- варьирует формы обращения к собеседнику,
- указывает на ценность мнения собеседника для него,
- положительно характеризует деятельность собеседника,
- показывает собеседнику, что судит о ситуации объективно, непредвзято,
- намекает на компетентность собеседника,
- указывает на опыт собеседника в обсуждаемом вопросе (укрупняйте собеседника),
- формулирует свои идеи словами собеседника,
- цитирует собеседника, говорит, что тот прав,
- благодарит собеседника за идеи,
- подчеркивает, что собеседник способен его,
- постоянно говорит, что понимает сомнения собеседника,
- поддерживает мнение собеседника,
- часто соглашается с собеседником
- показывает, что не торопится,
- просит помочь, выручить.

Задание 4. В чем смысл китайской поговорки «Парикмахер, прежде чем брить, намыливает»? Какое правило ведения деловой беседы она иллюстрирует?

Задание 5. Кто эффективнее проведет деловую беседу - тот, кто уже имел дело с данным клиентом или тот, кто первый раз вступает с ним в деловое общение? Почему? Всегда ли это так?

Задание 6. Каков период формирования первого впечатления о собеседнике?

Согласны ли вы, что первое впечатление - всегда самое верное?

Почему первое впечатление бывает таким устойчивым?

Задание 7. Почему культурная и аккуратная одежда располагает к такому же общению? Что мы думаем о хорошо одетом человеке?

Задание 8. Как влияет на эффективность общения бодрый, жизнерадостный вид? Почему нам нравятся физически энергичные, подвижные люди?

- Войдите в помещение, используя разные походки. Обсудите производимое разными походками впечатление.

Задание 9. Какая дистанция является в русском общении уважительной? Продемонстрируйте (стоя, сидя).

Задание 10. Как вы можете объяснить действие правила «нам нравятся те, кому нравимся мы»? Согласны ли вы, что в жизни бывает именно так? Какому закону общения обязано своим существованием это правило?

Почему его называют правилом кукушки и петуха?

Задание 11. В каких случаях надо знакомиться со своим партнером по деловой беседе, представляться ему, а в каких случаях этого можно не делать? Какими способами можно сообщить о себе индивидуализирующую информацию? Для чего это следует делать?

Задание 12. Поясните речевыми примерами следующие случаи «коммуникативного самоубийства» на фазе установления контакта: *демонстрация неуверенности, демонстрация случайности обращения, побуждение собеседника к быстрому рассмотрению вопроса, демонстрация собственной занятости, предвосхищение недовольства собеседника.*

Задание 13. Надо ли здороваться, вступая в общение: с продавцом небольшого магазина, с кассиром кинотеатра, с человеком, который обратился к вам с просьбой (если он старше вас), с милиционером, к которому вы обратились с вопросом.

Задание 14. Разыграйте ситуации:

- убедите директора взять вас с тройками в 10 класс;
- уговорите охранника районной администрации пустить вас к главе администрации по срочному делу;
- проведите телефонный разговор: один задает вопросы, а другой должен ответить так, чтобы информация была исчерпывающей, то есть, чтобы не надо было переспрашивать;
- проведите собеседование по приему на работу: один приходит на работу, другой – начальник учреждения, ведет собеседование.

Задание 15. Вступите в деловое общение со следующими собеседниками (разыграйте диалоги):

со служащим банка (вы хотите получить в банке кредит на строительство небольшого домика на садовом участке),

с продавцом копировальной техники (вам нужно для фирмы купить ксерокс, который был бы дешевым в эксплуатации, то есть требовал мало расходных материалов),

с сотрудником фирмы по продаже компьютеров (вы хотите купить недорогой, но надежный компьютер для школы),

с кассиром кинотеатра (хотите купить билеты на самые удобные места),

с заместителем директора техникума (вы хотите узнать, как можно поступить в техникум, какие нужны документы, есть ли экзамены и т.д.)

Задание 16. Вы работаете продавцом газет. Вы пришли в большое учреждение, где в каждой комнате сидят несколько сотрудников. Вступите в разговор, предложите свой товар.

Задание 17. Тренинг «На пути директора».

Директор фирмы идет в свой кабинет, а ему преграждают путь сотрудники и посетители, которые обращаются со своими вопросами и просьбами. Директор должен быстро, вежливо и деликатно поговорить с ними, так или иначе решить их вопрос или адресовать к кому-либо для его решения и успеть пройти до своего кабинета за 5-7 минут. Число вступающих с ним в разговор – 4-5 человек.

Задание 18. Тренинг «Конкурс спонсоров».

Трое «предпринимателей» по очереди в течение двух минут излагают свои проекты, для осуществления которых они просят деньги у «спонсоров». Все присутствующие в классе – спонсоры.

После завершения выступлений «предприниматели» обходят спонсоров, и каждый спонсор жертвует каждому предпринимателю определенную сумму.

Каждый спонсор приносит на тренинг 1 рубль мелочью и обязан пожертвовать деньги каждому предпринимателю, но при этом имеет право выбора суммы пожертвования – 10, 30 или 60% имеющихся у него средств (то есть, одному 10 копеек, второму – 30 копеек, третьему – 60 копеек).

Деньги спонсоров остаются в качестве вознаграждения у «предпринимателей».

Использованная литература

1. Акишина А.А., Акишина Т.Е. Этикет телефонного разговора. М, 1990.
2. Акишина А.А., Кано Х., Акишина Т.Е. Жесты и мимика в русской речи. Лингвострановедческий словарь. М., 1991.
3. Аксельрод А, Хольти Дж. 201 способ победить в ситуациях трудного общения. Челябинск, 1999.
4. Анисимова Т.В. Деловое общение: речевой аспект. Волгоград, 2000.
5. Анисимова Т.В., Гимпельсон Е.Г. Современная деловая риторика, Ч.1-2. Волгоград, 1998.
6. Атватер И. Я вас слушаю. М., 1984.
7. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. Минск, 2000.
8. Богданов В.В. Речевое общение. Л., 1990.
9. Бородин Ф.М, Коряк Н.М. Внимание – конфликт! Новосибирск, 1983.
10. Бринкман Р., Кершнер Р. Гений общения. С.-Пб, 1997.
11. Вилсон Г., Макклаффин К. Язык жестов. Путь к успеху. СПб, 2000.
12. Вахтель Н.М. Пособие по выразительному чтению (в двух частях). Воронеж. 2005.
13. Власова А.А., Сементовская В.К. Деловое общение. М, 1980.
14. Ворожейкин И.Е. и др. Конфликтология. М., 2000.
15. Все об этикете. Ростов-на-Дону, 1995.
16. Вудкок М., Фрэнсис Д. Раскрепощенный менеджер. М., 1991.
17. Гарнер А, Пиз А. Язык разговора. Как разговаривать, чтобы договориться. Как совместить радость общения и пользу убеждения. М, 2000.
18. Гольдин В.Е. Обращение: теоретические проблемы. Саратов, 1987.
19. Гольдин В.Е. Этикет и речь. Саратов, 1978.
20. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения. Практикум. М., 1997.
21. Гуревич П.С. Приключения имиджа. М., 1991.
22. Дерябо С., Ясвин В. Гроссмейстер общения. М, 1996
23. Добрович А.Б. Общение: наука и искусство. М, 1980.
24. Доценко Е.Л. Психология манипуляции. М., 1997.
25. Дэна Д. Преодоление разногласий. СПб, 1994.
26. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов, М. 1990.
27. Каган М.С. Мир общения. М, 1988.
28. Камычек Я. Вежливость на каждый день. М., 1986.
29. Кан-Калик В.А. Грамматика общения. Грозный, 1988.
30. Карнеги Дейл. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Как перестать беспокоиться и начать жить. М., «Прогресс», 1989 г.
31. Касьянова К. Если Магомет не идет к горе...// «Знание – сила», 1992, № 1, с.15-23.

32. Касьянова К. О русском национальном характере. М., 1994.
33. Кашкин В.Б. Введение в теорию коммуникации. Воронеж, 2000.
34. Кнебель Х. Правильно ли я веду себя при устройстве на работу? М, 1996.
35. Крижанская Ю.С., Третьякова В.П. Грамматика общения. Л, 1990.
36. Криксунова И. Создай свой имидж. СПб., 1997.
37. Кроль Л.М., Михайлова Е.Л. Человек-оркестр. Микроструктура общения. М, 1993.
38. Крохина И.М., Крупенин А.Л. Все об этикете. М., 1996.
39. Ксенчук Е.В., Киянова М.К. Технология успеха. М, 1993.
40. Кузин Ф.А. Культура делового общения. М, 1996.
41. Лебедева М.М. Вам предстоят переговоры. М, 1993.
42. Лебедева М.М. Уметь вести переговоры. М., 1991.
43. Лебедева Н.М. Введение в этническую и кросс-культурную психологию. М., 1999.
44. Леви В. Искусство быть другим. М., 1980.
45. Леви В. Искусство быть собой. М., 1984.
46. Леви В. Я и мы. М., 1973.
47. Межличностное восприятие в группе. М, 1981.
48. Минюшев Ф.И. Социальная антропология. М., 1997
49. Михальская А.К. Основы риторики. М, 1996.
50. Миич П. Как проводить деловые беседы. М., 1987.
51. Наролина О.В., Стернин И.А. Деловое общение. Воронеж, 1995.
52. Национально-культурная специфика речевого поведения. М., 1976.
53. Ниренберг Дж. Гений переговоров. Минск, 1997.
54. Новичихина М.Е. Ведение спора. Воронеж, 1994.
55. Очерк американского коммуникативного поведения / Научн. ред. И.А.Стернин, М.А.Стернина. Воронеж, 2001.
56. Павлова Л.Г. Искусство спора: логико-психологические аспекты. М, 1998.
57. Павлова Л.Г. Спор, дискуссия, полемика. М, 1991.
58. Панасюк А.Ю. Вам нужен имиджмейкер? М, 2000.
59. Панасюк А.Ю. Управленческое общение. М., 1990.
60. Паркинсон Сирил Норкот. Законы Паркинсона. Минск, 1997.
61. Петрова Е.А. Жесты в педагогическом процессе. М., 1998.
62. Пиз А. Язык жестов. Воронеж, 1992.
63. Правила светской жизни и этикета. Хороший тон. М., 1991.
64. Прохоров Ю.Е., Стернин И.А. Русские: коммуникативное поведение. М..Флинта-Наука, 2006.
65. Психология и этика делового общения // Ред. В.Н.Лавриненко. М., 1997.
66. Роовет Э.Й. Обучение речевому общению. Таллин, 1984.
67. Секреты умелого руководителя. М., 1991.
68. Сент-Джеймс Э. Будьте проще! СПб, 1996.
69. Скотт Дж. Способы разрешения конфликтов. Киев, 1991.
70. Снайдер Д. Курс выживания для подростков. Екатеринбург, 1992.

71. Снайдер Д. Практическая психология для подростков или Как найти свое место в жизни. М., 1997.
72. Снелл Ф. Искусство делового общения. М, 1990.
73. Сопер П. Основы искусства речи. М., 1992.
74. Стешов А.В. Как победить в споре. О культуре полемики. Л., 1991.
75. Стивенс Майкл. Выигрывая на Вашем собеседовании. М, 1996.
76. Стернин И.А. Введение в речевое воздействие. Воронеж, 2002.
77. Стернин И.А. Практическая риторика в объяснениях и упражнениях. Воронеж. 2006.
78. Стернин И.А. Практическая риторика. Изд.5.М., Академия, 2008.
79. Стернин И.А. Общение со старшим поколением. Воронеж, Истоки, 2006.
80. Стернин И.А. Проблема сквернословия. Воронеж, 2008.
81. Стернин И.А. Общение с мужчинами и женщинами. Изд.6, испр. Воронеж, 2006.
82. Таннен Д. Ты меня не понимаешь! М, 1996.
83. Тимченко Н.М. Искусство делового общения. Харьков, 1992.
84. Тичи Н., Деванна М.А. Лидеры реорганизации. М., 1990.
85. Учитесь общаться. Сб. тестов. Воронеж, 1995.
86. Ушакова Н.В. и др. Основы психологии общения. М, 1990.
87. Ушакова Т.Н. и др. Речь человека в общении. М., 1989.
88. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию. М, 1990.
89. Формановская Н.И. Вы сказали «Здравствуйте». Речевой этикет в нашем общении. М., 1989.
90. Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. М., 1989.
91. Формановская Н.И. Употребление русского речевого этикета. М., 1982.
92. Фуллер Д. Управляй или подчиняйся! М, 1992.
93. Шпигель Дж. Флирт – путь к успеху. М., 1997.
94. Эрнст О. Слово предоставляется вам. М. 1988.
95. Ягер Джон. Деловой этикет. М., 1994.

Содержание

От автора	с.4
Занятие 1. Законы, правила и приемы общения	с.5
Занятия 2-8. Законы общения	с.10
Занятие 9. Принципы и правила бесконфликтного общения	с.41
Занятие 10. Понятие речевого воздействия	с.47
Занятие 11. Эффективное речевое воздействие	с.53
Занятие 12. Коммуникативная позиция говорящего	с.58
Занятия 13-14. Невербальное общение	с.64
Занятие 15. Вербальное общение	с.78
Занятие 16. Общение в кризисных ситуациях	с.84
Занятие 17. Понятие спора	с.96
Занятие 18. Поведение в споре	с.103
Занятие 19. Ведение спора. Вопросы и ответы. Аргументация	с.109
Занятие 20. Национальные особенности общения	с.119
Занятия 21-22. Особенности русского общения	с.128
Занятие 23. Понятие, виды и приемы делового общения	с.135
Занятие 24. Деловой стиль	с.141
Занятие 25. Деловое слушание	с.146
Занятие 26. Общение на экзамене	с.154
Занятие 27. Общение с официальными лицами	с.158
Занятие 28. Поведение при приеме на работу	с.163
Занятия 29-30. Деловое общение по телефону	с.168
Занятия 31-32. Деловое письмо	с.181
Занятия 33-34. Деловое общение (практикум)	с.189
Литература	с.195
Содержание	с.200