

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**ДОНЕЦКИЙ РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ РАБОТНИКОВ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ВЛАСТИ, ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ,
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ, УЧРЕЖДЕНИЙ И
ОРГАНИЗАЦИЙ**

**Деловая риторика в деятельности
государственных служащих**

Методическое пособие

Рекомендовано научно-методическим советом Донецкого республиканского центра повышения квалификации работников органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных предприятий, учреждений и организаций (протокол № 1 от 26.06.2015) как учебно-методическое пособие для слушателей системы подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров

**Донецк
2015**

ББК 83.7
Д 66

Печатается по решению научно-методического совета Донецкого республиканского центра повышения квалификации работников органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных предприятий, учреждений и организаций (протокол № 1 от 26.06.2015)

Составитель:

Перепичай Надежда Семеновна, практический психолог Донецкой гимназии №107

Деловая риторика в деятельности государственных служащих: методическое пособие / сост. Н.С. Перепичай; Донецкий республиканский центр повышения квалификации работников органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных предприятий, учреждений и организаций. - 2-е изд., доп. – Донецк: [ДРЦПК], 2015. - 35 с.

В методическом пособии освещены некоторые аспекты механизма речевого действия, совершаемого оратором, и раскрывается сущность деятельности оратора.

Пособие содержит материал, необходимый при изучении модулей, «Коммуникации», «Культура речи».

Пособия предназначено для работников органов государственного и муниципального управления, руководителей предприятий и учреждений, преподавателей системы повышения квалификации управленческих кадров.

© Донецкий республиканский центр
повышения квалификации работников
органов государственной власти, органов
местного самоуправления, государственных
предприятий, учреждений и организаций,
2015

СОДЕРЖАНИЕ

Вступление	4
1. Культура речевых коммуникаций в работе государственного служащего	5
2. Риторика и «золотые правила» риторики	17
3. Риторические способы и принципы построения публичного выступления	27
Литература	34

ВСТУПЛЕНИЕ

Сегодня владеть искусством речевого взаимодействия чрезвычайно важно. Ведь современный человек считает себя социально активной личностью. Он пытается изменить к лучшему жизнь нашего общества. Но в речевом действии все гораздо сложнее, чем в другой, конкретно овеществленной деятельности человека. Чтобы добиться результата в речевой деятельности, надо владеть искусством убеждать. А это целая наука, у которой есть свои законы. Не знающий этих законов хорошо понимает то, о чем он говорит, но не осознает, что же он своей речью делает. Поэтому недостаточно разработки теории убедительной речи, теории речевого общения. Должна быть создана система практической тренировки необходимых умений и навыков, обеспечивающих на деле высокий уровень мастерства взаимодействия оратора и аудитории.

Понятие «риторика» значительно шире понятия «ораторское искусство». Оно охватывает широкий спектр знаний, умений и навыков от возникновения идеи до непосредственного речевого процесса. Этот спектр назван специалистами «идеоречевым циклом». Для того чтобы взаимодействие оратора и аудитории было органичным, продуктивным, доставляющим радость и удовлетворение от полезно проведенного времени, надо знать и владеть техникой речи. Технику речевого действия условно разделяют на внешнюю и внутреннюю. Это деление помогает более тщательному рассмотрению ее элемент, что в совокупности ведет к высокому мастерству речевого общения, наполняя слово той желанной энергией, которая способна превращаться в энергию дела.

В данном методическом пособии сосредоточено внимание на механизме речевого действия, совершаемого оратором, и раскрывается сущность деятельности оратора. Пособия предназначено для работников органов государственного управления, руководителей предприятий и учреждений, преподавателей системы повышения квалификации.

1. КУЛЬТУРА РЕЧЕВЫХ КОММУНИКАЦИЙ В РАБОТЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО

Регалии нашей жизни таковы, что востребованными оказываются люди, способные мыслить самостоятельно, вырабатывать продукт мышления – оригинальное решение актуальной для определенной области жизни проблемы, точно и понятно для всех сформулировать его, вызвать к нему интерес соответствующих лиц и сделать их своими единомышленниками. А для этого нужно еще и отработать систему доказательств оптимальности и необходимости реализации своей цели. Безусловно, в каждом предмете есть установка на мыслительный процесс. Но, выделено ли мышление в отдельный учебный предмет, позволяющий в череде меняющихся ситуаций, в напряженности сегодняшней жизни „выстроить” **свое речевое поведение** в каждой конкретной ситуации, подобрать все стечения обстоятельств, которые с утра до ночи „подкидывает” нам господин Случай, идти по жизни победно, быть „хозяином” а не „рабом” ситуации. Восполнить этот недостаток нам помогает наука риторика.

Риторика – это искусство красноречия, искусство убеждающей коммуникации. Коммуникация — одно из многих иностранных слов, которые в настоящее время широко употребляется во всех языках. Оно происходит от латинского слова «communis», что означает «делаю общим, связываю, общаюсь», поэтому наиболее близким к нему по значению является слово «общение». От слова «коммуникация» происходят такие слова, как «коммуникабельность» (способность к общению, общительность), «коммуникабельный» (общительный человек), а также слово «коммуникативный» (относящийся к коммуникации; например, коммуникативный тип высказывания). С этим значением связано и научное определение понятия, взятое из лингвистического энциклопедического словаря: «Коммуникация — специфическая форма взаимодействия людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности».

Общеизвестно, что насекомые, птицы, животные располагают богатейшими звуковыми и кинетическими (двигательными) средствами обмена информацией. Однако взаимодействие между ними ученые называют «биологически целесообразным совместным поведением, направленным на адаптацию к среде и регулируемым, в частности, сигнализацией». Специфичность взаимодействия людей в процессе их жизнедеятельности состоит в использовании *языка*. Язык, являясь важнейшим средством человеческого общения, выступает также как орудие познание, как инструмент мышления. Благодаря этому коммуникация между людьми является основным механизмом становления человека как социальной личности, средством влияния общества на личность.

Главная цель речевой коммуникации — обмен информацией различного рода. Очевидно, что общение и обмен информацией между людьми осуществляются не только с помощью языка. С древнейших времен в человеческом обществе использовались дополнительные средства общения и передачи информации, многие из которых существуют и до сих пор. Например, у коренного населения Африки используется язык свиста, сигналы барабанов, колокольчиков, гонга и т.п. «Язык цветов», распространенный на Востоке, также является средством передачи информации, которую в некоторых ситуациях не разрешается выражать словами (например, роза — символ любви, астра — печали, незабудка — памяти и т.д.). Дорожные знаки, сигналы светофора, сигнализация флагами и т.п. — все это средства передачи информации, дополняющие основное средство человеческого общения — язык. В соответствии с этим средства передачи информации от человека к человеку разделяются на вербальные (словесные) и невербальные. **Вербальная коммуникация** — это общение с помощью слов, **невербальная** — это передача информации с помощью различных несловесных символов и знаков (например, рисунков и т.п.). Однако невербальные средства общения также неоднородны. Среди них существуют чисто рефлекторные, плохо контролируемые способы передачи информации об эмоциональном, физиологическом состоянии

человека: взгляд, мимика, жесты, движения, поза. Чаще всего именно их и называют средствами невербальной коммуникации.

Рассмотрим выражение «речевая коммуникация». Почему в этом выражении используется слово «речевая», ведь до сих пор мы говорили, что язык — важнейшее средство общения? Ответ на этот вопрос мы найдем, выяснив различия, которые существуют между понятиями «язык» и «речь». Упрощенно можно сказать, что язык — это система знаков, единицы которой и отношения между ними образуют иерархически упорядоченную структуру. В этом смысле говорят о системе русского, английского и любого другого языка. Универсальными языковыми единицами (то есть единицами, существующими в любом языке) являются звуки, морфемы (корни, суффиксы и т.п.), слова, словосочетания, предложения. Каждая единица принадлежит определенному уровню языка. Эти уровни взаимосвязаны и строго упорядочены: звуковой уровень — морфологический — синтаксический — семантический (или смысловой) уровень. В каждом языке существуют правила, нормы употребления тех или иных единиц/ Термин «речь» используется в двух значениях. Во-первых, речью называется один из видов коммуникативной деятельности человека: использование языка для общения с другими людьми. В этом смысле речь — это конкретная деятельность, выражающаяся либо в звуковой форме, либо в письменной. Во-вторых, речью называется результат деятельности — текст (статья, сообщение и т.д.).

Таким образом, в слове «язык» преобладающим значением является «система, структура», а в слове «речь» — «деятельность». Поэтому для определения слова «коммуникация» уместно использовать термин «речевая». Однако надо заметить, что выражение «языковая коммуникация» также существует и используется в качестве синонима. Следует помнить, что очень часто, даже в научной литературе, слова «язык» и «речь» используются как синонимы, то есть взаимозаменяемы, если это не оговаривается особо.

Функции языка и речи

Когда вопрос касается функций языка и речи, трудно провести грань между этими двумя понятиями. Дело в том, что любое языковое высказывание (устное или письменное) — это речь.

Основными функциями языка (и это следует уже из определения речевой коммуникации) являются:

- 1) **информационная** — передача информации, сообщение о мыслях, намерениях людей;
- 2) **агитационная** — побуждение, призыв, просьба;
- 3) **эмотивная** — непосредственное выражение чувств, эмоций. Кроме того, говорят еще о метаязыковой функции (использование языка для описания предмета) и о фактической (установление контакта между участниками общения). Например, в научных трудах, в справочниках язык используется в метаязыковой функции для определения понятий, характеристики объекта изучения и т.д. В повседневном бытовом общении фразы типа «Как дела?», «Что нового?» используются, как правило, в качестве приветствия, то есть для установления контакта, их реальное словесное наполнение несущественно.

Реально в речевой деятельности человека функции языка проявляются в различных сочетаниях с преобладанием одной из них. Например, в газетной статье доминирует информационная функция, но могут выражаться также агитационная и часто эмотивная.

Речь и мышление

Важнейшей функцией речи как деятельности в процессе коммуникации является функция выражения мысли. Человек мыслит всегда, за исключением полного отдыха и глубокого сна. При этом в речи мысль не только формулируется, но и формируется. Речь неотделима от мысли. По словам Л.С. Выготского, «речь есть процесс превращения мысли в слово, материализация мысли». Сам процесс мышления до конца еще не познан. Ученые считают, что в речевом мышлении важная роль принадлежит **понятиям**, в которых обобщены существенные свойства явлений. Понятия обозначаются словами, в

которых они обретают необходимую для общения материальную оболочку. Мыслить — это значит оперировать понятиями. Чтобы мыслить, необходимо знать слова, обозначающие эти понятия. Поэтому овладение языковыми средствами (запасом слов, грамматическими формами и конструкциями) является необходимым условием развития мышления и постепенного усложнения познавательной деятельности.

Здесь мы подошли к вопросу о соотношении речи и мышления. Эти два понятия, конечно, не тождественны. С одной стороны, мышление шире, чем речь, поскольку оно опирается не только на язык. Наряду с речевым мышлением существует практически действенное и наглядно-образное мышление. С другой стороны, в каких-то отношениях речь шире мышления, поскольку она передает не только понятийное содержание, но и эмоции. Кроме того, речь стилистически окрашена и социально дифференцирована, то есть вариативна. Механизмы мышления, очевидно, универсальны для всех людей, независимо от их национальности и социальной принадлежности.

Различают два вида речи: внешнюю и внутреннюю. ***Внутренней речью*** называют языковое оформление мысли без ее высказывания, устного или письменного. Здесь языковые значения используются вне процесса реальной коммуникации. Даже из названия понятно, что этот процесс скрыт от непосредственного наблюдения и поэтому далеко еще не изучен. Считается, что процесс внутренней речи протекает с большой скоростью и сама внутренняя речь различается степенью языковой оформленности в зависимости от условий.

Выделяют три основных типа внутренней речи. Первый — это внутреннее проговаривание, то есть «речь про себя», которая сохраняет структуру внешней речи, но лишена ее звукового или графического оформления. Такая речь типична при решении мыслительных задач в затрудненных условиях. Второй тип — собственно внутренняя речь, когда она выступает как средство мышления. При этом человек пользуется специфическими единицами (предметными кодами, кодами образов и т.п.).

Такая речь имеет специфическую структуру, отличающуюся от структуры внешней речи. Третий тип — это внутреннее программирование, то есть формирование и закрепление в специфических единицах программы речевого высказывания, целого текста или его частей.

Внешняя речь — это процесс речевой деятельности, включающей различные механизмы кодирования и декодирования информации. Внешняя речь — это то, что мы произносим, слышим, пишем, читаем.

Речевая деятельность

Речевая деятельность как один из видов деятельности человека характеризуется целенаправленностью и состоит из нескольких последовательных фаз: ориентировки, планирования (в форме внутреннего программирования), реализации и контроля. В соответствии с этими фазами осуществляется каждое отдельное **речевое действие**.

Исходным моментом любого речевого действия является **речевая ситуация**, то есть такое стечение обстоятельств, которое побуждает человека к речевому действию (например, к высказыванию). Примеры речевых ситуаций: необходимость ответить на вопрос, сделать доклад о результатах работы, написать письмо, побеседовать с другом и т.п. Речевая ситуация порождает **мотив** высказывания, который в отдельных случаях перерастает в потребность совершения этого действия.

В реализации речевого действия выделяются следующие **этапы**.

1. Подготовка высказывания. Происходит осознание мотивов, потребностей, целей, осуществляется вероятностное прогнозирование результатов высказывания на основе прошлого опыта и на основе учета обстановки. У развитого в речевом отношении человека, с быстрыми реакциями, эти подготовительные решения протекают с большой скоростью на подсознательном уровне. Все эти решения завершаются созданием внутреннего плана высказывания, который может иметь различную степень обобщенности или конкретности. Успех речевого действия зависит от того, насколько активно знание языка, насколько сформированы у человека речевые навыки и умения.

2. Структурирование высказывания. Осуществляется выбор слов, расположение их в нужной последовательности и грамматическое оформление — все это происходит во внутреннем плане. Данный этап является наименее изученным в системе речевого действия, поскольку не ясны механизмы выбора слов и грамматического оформления. Предполагается, что выбор слов в памяти осуществляется методом проб и ошибок, путем отбрасывания слов, которые недостаточно точно выражают намеченное содержание. В оперативной речевой памяти действует механизм «оценки» подбираемых слов. Предполагается также, что слова в памяти человека сохраняются не разрозненно, а в систематизированном виде, например в виде тематических блоков, что ускоряет и облегчает выбор нужного слова. При этом слова, которые неоднократно использовались, являются как бы «индуцированными», поэтому у говорящего прослеживается тенденция их повторного употребления. В выборе слов определенную роль играют также словесные ассоциации, которые образуются на основе предшествующего опыта и сохраняются в памяти.

3. Переход к внешней речи. Осуществляется звуковое или графическое оформление высказывания. Этот этап самый ответственный, поскольку он определяет положительный или отрицательный результат высказывания. Если переход от внутренней речи к внешней по каким-то причинам нарушен, то есть внутренняя речь плохо оформляется во внешней, то окружающим такая речь кажется неполной, бессвязной, труднопонимаемой. О результате речевого действия судят по его восприятию и по реакции на него, то есть обратной связи.

Восприятие речи (процесс слушания или чтения) включает следующие стадии:

- 1) переход с акустического или графического кода на код внутренней речи;
- 2) расшифровка синтаксических структур, грамматических форм;
- 3) понимание общего плана высказывания;
- 4) понимание замыслов и мотивов высказывания;

5) оценка полученной информации (содержания высказывания, его идеи, позиции говорящего и т.п.);

6) понимание выбора формы и языковых средств.

Понимание (как составная часть процесса восприятия) включает два уровня: языковой и содержательный. Первый без второго возможен, второй без первого - нет. Очевидно, что полное понимание достигается не всегда. Эффективное восприятие возможно при активном желании воспринимающего понять речь автора высказывания.

Обратная связь (то есть реакция на высказывание) — важный элемент контроля речевого действия, позволяющий оценить его результат. Наиболее полно обратная связь осуществляется в диалоге.

Качество понимания передаваемого сообщения зависит от комплекса факторов — различных условий, при которых осуществляется коммуникация. Совокупность таких условий принято называть **контекстом**. Общий контекст речевого общения складывается из явного и скрытого. **Явный (или эксплицитный) контекст** включает то, что подлежит непосредственному наблюдению. Он делится на вербальный и невербальный. **Скрытый (или имплицитный) контекст** — это то, что не поддается непосредственному наблюдению. В скрытый контекст входят: мотивы, цели, намерения и установки коммуникантов, их личностные характеристики (уровень образования, социальная принадлежность, характер и т.п.). В зависимости от контекста высказывание может привести к различным результатам.

Поскольку главная цель речевого общения — это обмен информацией, то есть передача и восприятие смысла высказывания, человек стремится быть понятым. Для этого необходимо учитывать и правильно использовать факторы, оказывающие влияние на процесс общения. На основе таких факторов выделяются различные формы и типы речевой коммуникации.

Формы и типы речевой коммуникации

Различают *устную и письменную формы* вербальной речевой коммуникации. *Типы речевой коммуникации* определяются по ряду признаков.

1. Условия общения:

а) *прямое, или непосредственное, общение* с активной обратной связью (например, диалог) и с пассивной обратной связью (например, письменное распоряжение и т.п.);

б) *опосредованное общение* (например, выступление по радио, телевидению, в средствах массовой информации).

2. Количество участников:

а) *монолог* (речь одного человека);

б) *диалог* (речь двух людей);

в) *полилог* (речь нескольких человек).

3. Цель общения:

а) *информирование*;

б) *убеждение* (включая побуждение, объяснение и т.п.);

в) *развлечение*.

4. Характер ситуации:

а) *деловое общение* (доклад, лекция, дискуссия и т.п.);

б) *бытовое общение* (разговоры с близкими людьми и т.д.).

Любая речевая ситуация может быть отнесена к определенному типу. Для каждого типа коммуникации существуют специфические языковые средства (слова, грамматические конструкции и т.д.), тактики поведения, умение применять которые на практике является необходимым условием достижения успеха в процессе речевой коммуникации.

Виды речевой деятельности

Рассмотрев различные условия и факторы, влияющие на процесс речевой коммуникации, вернемся к понятию речевой деятельности. Из предыдущего изложения ясно, что с точки зрения механизмов кодирования-декодирования

информации речевая деятельность включает четыре основных аспекта, которые принято называть **видами речевой деятельности**: говорение, слушание, письмо, чтение.

Говорение — это отправление речевых акустических сигналов, несущих информацию. **Слушание** (или аудирование) — восприятие речевых акустических сигналов и их понимание.

Письмо — зашифровка речевых сигналов с помощью графических символов.

Чтение — расшифровка графических знаков и понимание их значений.

Механизмы кодирования информации действуют при говорении и письме, декодирования — при слушании и чтении. При говорении и слушании человек оперирует акустическими сигналами, а при письме и чтении — графическими знаками.

Указанные четыре вида речевой деятельности лежат в основе процесса речевой коммуникации. От того насколько у человека сформированы навыки этих видов речевой деятельности, зависит эффективность, успешность речевого общения. Кроме того, степень сформированности навыков речевой деятельности служит критерием оценки уровня владения языком (не только иностранным, но, прежде всего, родным) и показателем общей культуры человека.

Модель речевой коммуникации

В каких бы условиях ни осуществлялась речевая коммуникация, с помощью каких бы средств ни передавалась информация, сколько бы человек ни принимало участие в общении, в основе ее лежит единая схема, или **модель**. Компонентами этой модели являются:

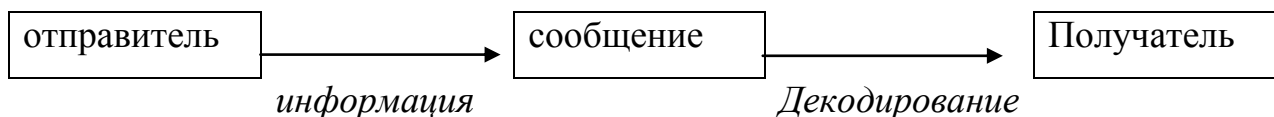
1. **Отправитель информации** (или адресант) — говорящий или пишущий человек.

2. **Получатель информации** (или адресат) — читающий или слушающий человек.

3. **Сообщение** — текст в устной или письменной форме — неотъемлемая часть модели, поскольку без обмена информацией нет речевой коммуникации.

Отдельное речевое действие (фрагмент коммуникации) называется **коммуникативным актом**. Например, в диалоге — реплика одного из собеседников.

Простейшая схема отдельного коммуникативного акта в процессе речевой коммуникации выглядит следующим образом:



В рамках коммуникативного акта отправитель информации (например, говорящий), имея мотив высказывания, строит его во внутренней речи, затем при переводе во внешнюю речь кодирует в звуки. Получатель, воспринимая поступающий сигнал, декодирует его и распознает смысл высказывания. У него также возникает мотив высказывания, происходит обмен репликами, то есть осуществляется обратная связь. Таким образом, отправитель и получатель меняются местами, но схема коммуникативного акта остается при этом прежней.

Таким образом, речевая коммуникация — это общение людей, понимаемое в широком смысле слова не только как разговор, беседа, а как любое взаимодействие с целью обмена информацией (чтение, письмо и т.д.).

Общение осуществляется в процессе речевой деятельности человека с помощью вербальных (словесных) и невербальных средств. Вербальная речевая деятельность включает четыре аспекта: говорение, слушание, чтение, письмо.

Основная цель речевого общения — обмен информацией. В соответствии с этим задачи, которые решает человек в процессе общения, можно свести к следующим основным:

- эффективное получение информации;
- эффективная передача информации;
- достижение поставленной цели путем убеждения собеседника и побуждения его к действию;
- получение дополнительной информации о собеседнике;
- позитивная самопрезентация.

Эффективное получение информации относится как к устной, так и к письменной речи и зависит от уровня владения навыками чтения и слушания. **Эффективная передача информации** (в письменной и устной форме) предполагает владение навыками письма и говорения. **Достижение поставленной цели** путем убеждения собеседника требует знания основных риторических приемов (как в устной, так и в письменной речи), а также владения речевыми тактиками убеждения и побуждения. **Получение дополнительной информации о собеседнике** возможно на основе знания объективных закономерностей функционирования языка в обществе (чтобы определить уровень социально-культурного развития человека, его социальную принадлежность), умения различать оттенки интонации и голоса собеседника (чтобы оценить его эмоциональное состояние), умения интерпретировать содержание его высказываний и понять возможный подтекст. **Позитивная самопрезентация** означает способность произвести хорошее впечатление на собеседника и предполагает владение основами культуры речи, что включает в себя и знание норм языка, и умение «исполнить» свою речь в приятной для собеседника манере, продемонстрировав свои положительные качества.

2. РИТОРИКА И «ЗОЛОТЫЕ ПРАВИЛА» РИТОРИКИ

Ключ к искусству общения дает риторика – наука о законах подготовки и провозглашения речи с целью влияния на аудиторию.

Риторика – это искусство красноречия. Красноречие – сила. Главным, центральным понятием риторики есть **оратор** – человек произносящий речь. Ораторы в меру своего влияния – вожди общества; их специальная сфера – воздействовать на людей. Когда ритор или оратор говорит перед аудиторией, он, как правило, имеет два желания: поделиться мыслью и передать свои чувства. Выступать – это не просто. Это означает:

- ✓ Изложить перед слушателями суть данного вопроса, выделив главное.
- ✓ Высказать свое отношение к нему, дать оценку, подкрепивши значимость и важность для практики, подтвердив свои доказательства примерами или ссылками на первоисточники.
- ✓ Построить обращение к слушателям таким образом, чтобы им были понятны цель и содержание такого обращения, или полученная информация легла в основу собственных размышлений и выводов.

Мастерство оратора зависит от умения владеть голосовым аппаратом.

Публичная речь – это всегда искусство. Самым выдающимся оратором афинской классической эпохи был **Сократ** (436-338 г.до н.э.) происходивший из зажиточной прежде, но разорившейся афинской семьи. Впоследствии открыл ораторскую школу с высокой платой за обучение, из которой вышли многие политики, ораторы, писатели.

Особенности стиля Сократа:

1. Привлечь внимание и благожелательность слушателя.
2. Выступление сделать с возможной убедительностью
3. Опровержение доводов противника с аргументацией в пользу собственных.
4. Заключение, подводящее итог всему сказанному.

Как мастер красноречия Сократ считался высшим авторитетом, о его популярности говорит большое количество отрывков его речей найденных на папирусах.

Величайшим мастером устной политической речи был **Демосфен** (384-322 г. до н.э.) Он происходил из зажиточной семьи, отец его владел мастерскими в которых изготавливали оружие и мебель. Очень рано Демосфен осиротел. Состояние его попало в руки опекунов, оказавшихся нечестными людьми. Самостоятельную жизнь он начал с процесса, в котором выступал против расхитителей. Еще до этого он стал готовиться к деятельности оратора и учился у известного афинского мастера красноречия Исея. С детства Демосфен обладал слабым голосом и к тому же он картавил. Этот недостаток, а также нерешительность, с которой он держался на трибуне привели к провалу его первых выступлений. Однако упорным трудом (стоя на берегу моря, он часами декламировал стихи, заглушая шум приближавшихся волн) он добился желаемого успеха.

Плутарх о Демосфене писал: «Он обустроил себе под землей особое помещение и ежедневно опускался туда отрабатывать сценические приемы изменять голос, нередко, проводя там по два, а то и три месяца подряд, наполовину побрив голову, чтоб невозможно было появиться на людях, даже если захочется. Шепелявую речь Демосфен старался исправить тем, что, набрав в рот камешки, читал отрывки из поэтических произведений; голос его становился звонче, когда во время бега произносил речи, или когда он, поднимаясь в гору, читал стихи или произносил другие фразы». Чтобы избавиться от непроизвольного подергивания плеч, он вешал над собой острое копье, которое причиняло ему боль при любом неосторожном движении. Настойчивость и энергия победила. Демосфен преодолел свои физические недостатки, довел ораторскую технику до совершенства и стал величайшим политическим оратором.

Своим примером он подтвердил важнейший принцип ораторского искусства: оратором может стать практически каждый, если он не пожалеет для этого времени и труда.

Вначале XX века на Кавказе, на берегу шумного Ориона, двенадцатилетний подросток произносил речи, набрав в рот камней. Подростка звали Владимир Маяковский.

Итог древнеримскому периоду в развитии красноречия подвел в своих работах по теории ораторского искусства величайший мыслитель древности **Аристотель** (384-322г до н. э.). Важнейший труд Аристотеля по теории красноречия – «Риторика» написанная около 330 году до н. э. Аристотель впервые дал научное обоснование ораторскому искусству, как особому виду человеческой деятельности.

На протяжении многих столетий теоретики ораторского искусства придерживались взглядов и принципов Аристотеля, лишь развивая и перерабатывая их в той или иной степени.

Ораторское искусство не погибло с падением Греции, ему было суждено возродиться и пережить свой второй «золотой век » в Римской рабовладельческой империи.

Среди ораторов более выдающейся личностью был **Марк Тулий Цицерон** (106-43гг. до н. э.) Он вошел в историю мировой культуры, как блестящий оратор, видный государственный и политический деятель, философ, литератор. Будучи крупнейшим теоретиком ораторского искусства, Цицерон считал, что красноречие обладает исключительной силой воздействия, что оно необходимо в деле управления государством и что, следовательно, им должен владеть каждый вступивший на поприще общественной деятельности.

Определяющим в ораторском искусстве Цицерон считал глубокое содержание. «Мудрость в содержании, - писал оратор – без красноречия мало приносит пользы в руководстве государством, а красноречие без мудрого большей частью слишком вредит и никогда не приносит пользы». Перед оратором Цицерон всегда ставил **3 основные задачи:**

1. Доказать свое положение т.е. продемонстрировать истинность приводимых фактов и аргументов;
2. Доставить слушателю эстетическое удовольствие;
3. Воздействовать на волю и поведения слушателей, побудить людей к активной деятельности.

В период, когда римское общество переживало процесс экономического и духовного упадка, жил и творил величайший ритор **Марк Фабий Квинтилиан** (30 – 96г.г. до н. э.). он выступил с лозунгом возврата к классическому красноречию Цицерона и возглавил борьбу против сторонников «театрализованного» стиля в красноречии.

«Риторические наставления» Квинтилиана – это капитальный труд из 12 книг – настоящая энциклопедия риторики, итог достижений – ораторского искусства классического периода.

Таким образом, уже в риторике древнего мира различаются все основные элементы теории ораторского искусства. Уже тогда определился «синтетический» характер ораторского мастерства, как сплав огромного труда, таланта, знаний и глубокой убежденности оратора. Уже тогда ораторское искусство стало средством убеждения, оружием политической борьбы, а великие ораторы были одновременно народными трибунами и государственными деятелями.

Речевая норма

Речевой нормой называется совокупность наиболее устойчивых традиционных реализаций языковой системы, отобранных и закреплённых в процессе общественной коммуникации. Норма формируется на основе языка определенной области или города. В процессе развития литературного языка происходят сдвиги в сторону диалектов, других функциональных разновидностей языка. Как правило, нормы письменной речи складываются раньше, чем устной. В настоящее время существует тенденция к сближению норм письменной и устной речи.

Языковое явление считается **нормативным**, если оно характеризуется такими признаками, как: 1) соответствие структуре языка; 2) массовая и регулярная воспроизводимость в процессе коммуникации; 3) общественное одобрение и признание. При формировании речевой нормы действуют как стихийные, так и сознательные процессы. Стихийность связана с массовым и регулярным употреблением той или иной языковой нормы в речи носителей языка, осознанными являются процессы «узаконивания», или кодификации, сложившихся стихийно языковых норм в грамматике и в словарях. Кодификация, то есть фиксация сложившихся в процессе общественной практики явлений, осуществляется учеными-филологами.

Нормы существуют на всех уровнях языка и во всех функциональных стилях. Наиболее известные всем совокупности грамматических норм — это орфография и пунктуация. **Орфография** — совокупность правил написания слов, то есть нормы правописания. **Пунктуация** — совокупность правил (норм) расстановки знаков препинания. Для устной речи огромное значение имеет **орфоэпия** — совокупность норм литературного произношения. Эти нормы необходимы для достижения единообразия в произношении, что облегчает общение между людьми, помогает им быстрее понимать друг друга.

Необходимо отметить, что языковые нормы изменяются под влиянием различных факторов и прежде всего — под влиянием изменений, происходящих в обществе. Очень быстро под влиянием диалектов и просторечия меняются орфоэпические нормы. Часто некоторое устаревшее произношение связывается с принадлежностью человека к какому-либо социальному слою. Так, в среде образованных людей XIX в. было принято произносить некоторые фамилии с ударением на предпоследнем слоге, а в просторечии, наоборот, произносили фамилию с ударением на последнем слоге. Определенные нормы существуют и в каждом функциональном стиле речи. Здесь стилистическая норма не является абсолютной, а носит относительный, вероятностный характер. Специфика функционального стиля состоит в том, что он позволяет наилучшим образом осуществить процесс

коммуникации в данных типовых условиях и при данных типовых целях общения. Так, в бытовой речи неуместны слова *идентичный* вместо *одинаковый*, *таковой* вместо *этот*, *нежели* вместо *чем*, *ибо* вместо *потому что* и т.п. Поэтому необходимо соблюдать в речи принцип **коммуникативной целесообразности**, который требует, чтобы языковые формы соответствовали условиям и целям общения. Целесообразность определяется сознанием говорящих и пишущих людей, субъективно оценивающих объективную необходимость коммуникативных качеств хорошей речи. Если норма одинакова для всех членов языкового коллектива, то целесообразность зависит от функционального стиля речи, социальных различий, от коммуникативных задач и целей.

Знание речевых норм и соблюдение принципа коммуникативной целесообразности является основой культуры речи человека.

Культура речи

Культура речи человека играет важную роль в процессе речевой коммуникации, в одну из задач которой входит желание произвести хорошее впечатление на собеседника, то есть позитивная самопрезентация. По тому, как человек говорит, можно судить об уровне его духовного и интеллектуального развития, о его внутренней культуре. В обиходном значении культуру речи понимают часто как «красивую», содержащую изысканные слова и выражения речь. Иногда можно услышать: «Она так культурно отвечает» или «Он выражается некультурно». Однако это понятие более объемно и содержательно. **Культура речи** — это «владение нормами устного и письменного литературного языка (правилами произношения, ударения, словоупотребления, грамматики, стилистики), а также умение использовать выразительные средства языка в различных условиях общения в соответствии с целями и содержанием речи». Другими словами, культура речи — это умение правильно говорить и писать, а также умение употреблять слова и выражения в соответствии с целями и ситуацией общения. Таким образом, выделяется два главных показателя, или критерия, культуры речи — правильность и

коммуникативная целесообразность. Но этими критериями культура речи не ограничивается. Другими критериями культуры речи, определенными еще с древнейших времен, являются: точность, логичность, ясность и доступность, чистота, выразительность, разнообразие, эстетичность, уместность. Рассмотрим все критерии культуры речи более подробно.

1. ПРАВИЛЬНОСТЬ

Правильность — это соблюдение языковых норм. Правильной является речь, которая согласуется с нормами языка — произносительными, грамматическими, стилистическими. В соответствии с этими нормами надо

2. КОММУНИКАТИВНАЯ ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТЬ

Недостаточно говорить или писать правильно, нужно еще иметь представление о стилистических градациях слов и выражений, чтобы уметь употреблять их в соответствующих коммуникативных ситуациях.

3. ТОЧНОСТЬ ВЫСКАЗЫВАНИЯ

В понятии «точность высказывания» выделяются два аспекта: точность в отражении действительности и точность выражения мысли в слове. Первый аспект связан с истинностью речевого высказывания (правда или ложь). Во втором аспекте возможны следующие недостатки: отсутствие конкретности, смешение близких по звучанию, но разных по значению слов, которые называются *паронимами*.

4. ЛОГИЧНОСТЬ ИЗЛОЖЕНИЯ

Высказывание должно отражать логику действительности, логику мысли и характеризоваться логикой речевого выражения. Логичность мысли (или содержания высказывания) означает верность отражения фактов действительности и их связей (причина-следствие, сходство-различие и т.д.), обоснованность выдвигаемой гипотезы, наличие аргументов за и против, сведение аргументов к выводу, доказывающему или отвергающему гипотезу. Примерами нарушения логики высказывания являются известные фразы «*В огороде бузина, а в Киеве дядька*» Нарушения логики речевого выражения часто проявляются также в неверном членении письменного текста на абзацы.

5. ЯСНОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИЗЛОЖЕНИЯ

Ясность изложения предполагает понятность речи ее адресату. Она достигается путем точного и однозначного употребления слов, терминов, словосочетаний, грамматических конструкций. Примером нарушения ясности выражения и проявления двусмысленности является, например, предложение *«В других работах подобного рода цифровые данные отсутствуют»*.

Доступность (или доходчивость) изложения — это способность данной формы речи быть понятной адресату, заинтересовать его. Доходчивость предполагает ясность, но не все изложенное ясно бывает доступно для понимания каждого человека. Например, прочитанная ясным языком лекция по ядерной физике может быть доступной в основном для специалистов.

6. ЧИСТОТА РЕЧИ

Чистой называется речь, в которой нет чуждых литературному языку элементов (слов и словосочетаний) или элементов, отвергаемых нормами нравственности. К таким элементам относятся слова-паразиты, которые появляются в речи при раздумье, в паузах (*вот, значит, так сказать*), диалектизмы и просторечные слова (*чаво, здесь* и т.д.), варваризмы (иностранные слова, имеющие русские эквиваленты,), жаргонизмы (*стибрили, умотать*, и т.п.), вульгаризмы (бранные слова).

7. ВЫРАЗИТЕЛЬНОСТЬ РЕЧИ

Под выразительностью понимают такие особенности структуры речи, которые поддерживают внимание и интерес у слушателей и читателей. Выразительность бывает информационной (когда слушателей заинтересовывает сообщаемая информация) и эмоциональная (когда слушателей заинтересовывает способ изложения, манера исполнения и т.п.).

8. РАЗНООБРАЗИЕ СРЕДСТВ ВЫРАЖЕНИЯ

Требование разнообразия средств выражения выполняется, когда говорящий или пишущий активно использует большой объем лексического запаса, большое количество синонимов.

9. ЭСТЕТИЧНОСТЬ

Эстетичность речи проявляется в неприятии литературным языком оскорбительных для чести и достоинства человека средств выражения. Для достижения эстетичности используются *эвфемизмы* — эмоционально нейтральные слова, употребляемые вместо слов или выражений, представляющихся говорящему неприличными, грубыми, нетактичными.

10. УМЕСТНОСТЬ

Уместность подразумевает такой подбор и организацию средств языка, которые делают речь отвечающей целям и условиям общения. Уместность тех или иных языковых средств зависит от контекста, ситуации, психологических характеристик личности собеседника.

Речевая норма как совокупность наиболее устойчивых традиционных реализаций языковой системы складывается на протяжении длительного времени в процессе функционирования и развития языка под влиянием изменений социальной структуры. Поэтому овладение речевыми нормами представляет собой длительный процесс усвоения принципов использования языковых единиц в зависимости от типов коммуникации. Самое важное в этом процессе — осознание необходимости соблюдения норм речи для достижения целей коммуникации.

Овладение навыками основных видов речевой деятельности (чтения, слушания, письма, говорения) предполагает усвоение норм, обеспечивающих культуру речевой деятельности и способствующих повышению эффективности речевого общения.

Из выше сказанного можно обозначить предпосылки ораторского успеха:

- ✓ Четко и правильно произносить каждый звук, акцентируя значимые слова.
- ✓ Для звучности голоса используйте правильное дыхание, давайте возможность струе воздуха из легких звучать сильно, свободно, чисто

при необходимости изменять тон голоса (повышать, понижать, вибрировать, избегать монотонности).

- ✓ Темп произношения должен приравняться от 120 до 150 слов в минуту (значимые фрагменты – помедленнее, второстепенные – быстрее).
- ✓ Надо говорить „своим голосом” (в своем диапазоне).
- ✓ Контролируйте дыхание, управляйте им. Главное – настрой души, что дает возможность голосу быть более сильным и звучным.
- ✓ Придерживайтесь пауз (дыхательные, логических, психологические) до и после важных мыслей.
- ✓ Интонация дает слушателям 17-20% информации.
- ✓ Не произносите длинных предложений.

В ноябре 1950 года американскому писателю Уильяму Фолкнеру была присуждена Нобелевская премия. В связи с этим он произнес речь, в которой ярко обрисовал высокие задачи, стоящие перед молодыми писателями: «Я не могу примериться с мыслью, что человечеству приходит конец. Легко сказать, что человек бессмертен лишь потому, что он все преодолеет; что даже если бы пробил и замер последний удар на часах судьбы из-за ничтожной крупинцы элемента, который облаком расплывется и недвижимо застынет в багровом отблеске последнего умирающего заката, то и тогда будет слышен один звук – звук слабого неиссякающего человеческого слова. Я отказываюсь допустить это. Я верю, что человек не только все превозможет, он победит. Он бессмертен не потому, что среди живых существ только ему дано неиссякающее слово, а потому, что ему дарована душа, способная жертвовать, сострадать, терпеть».

Речь есть нечто большее – это должен понять изучающий ее, - чем механически производимый ряд звуков, который выражает мимолетные наблюдения и настроения, занимающие в данную минуту того, кто говорит. Речь – это человек в целом.

3. РИТОРИЧЕСКИЕ СПОСОБЫ И ПРИНЦИПЫ ПОСТРОЕНИЯ ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ

Успех в коммуникации зависит от умения эффективно владеть тремя определяющими категориями: логикой, психологией и речью. Последняя особенно важна, поскольку вся информация доносится до слушателя посредством речи (языка). В полемике, например, не всегда побеждает тот, на чьей стороне истина, а тот, кто умеет быстро и точно анализировать речь оппонента, быстро реагировать на нее и продуктивно организовывать свою речь. С другой стороны, необходимо находить такую форму выражения, которая была бы убедительна именно для того, кого убеждаешь. Известно, что Сократ произнес прекрасную речь в свою защиту, но не убедил в своей невиновности афинских матросов и торговцев и они приговорили его к смерти. В каждой ситуации общения используется своя стратегия. Под *стратегией* в данном случае понимается осознание ситуации в целом, определение направления развития и организация воздействия в интересах достижения цели общения.

Стратегия общения реализуется в *речевых тактиках*, под которыми понимаются речевые приемы, позволяющие достичь поставленных целей в конкретной ситуации. В ситуациях бытового общения действуют одни речевые тактики, в деловой сфере — другие. Причем речевые тактики разных уровней общения могут, с определенной коррекцией, взаимопроникать. При речевом воздействии на различные социальные группы населения следует также выбирать соответствующие речевые тактики, имея в виду при этом, что ни одна из тех или иных тактик не является универсальной и эффективной на все случаи жизни.

А какую именно, должны подсказать два других критерия — логика и психология. И еще опыт и участие в различных ситуациях речевой коммуникации, который должен целенаправленно накапливать каждый, работник в

сфере государственного управления, так как его речь является важным компонентом профессиональной деятельности.

Использование речевых тактик в диалогическом общении усложнено тем, что ход диалога не может быть запланирован заранее во всех деталях, как это возможно при подготовке к монологической речи, потому что неизвестно речевое поведение собеседника на той или иной стадии развития беседы. Для государственных служащих особенно важно умение использовать речевые тактики именно в диалогическом общении. Вступая в контакт с незнакомым ему человеком, он зачастую не знает ни его систему знаний, ни его социальный статус и т.д. Как сделать диалог плодотворным? Во-первых, уметь использовать разнообразные и уместные речевые тактики, Во-вторых, уметь распознавать речевые тактики собеседника и быстро реагировать на них. Если стратегической целью является получение максимума информации, можно применить речевую тактику «перевоплощение». Эта тактика более характерна для бытового общения и заключается в том, что специаалист как бы искусственно устанавливает разрыв в знаниях, перевоплощаясь при этом в «незнайку», «провинциала», «дилетанта» или даже в «дурачка». В качестве примера использования тактики «перевоплощение» можно привести исследование американского специалиста Д. Кингсбери. Расположившись в центре Бостона, он задавал случайно выбранным прохожим — мужчинам вопрос о том, как пройти к известному всем жителям Бостона универсальному магазину «Йордан Марш». Находился магазин примерно в шести кварталах от того места, где стоял Кингсбери. Всех испытуемых он разбил на три группы. Одним он задавал вопрос так: «Вы не скажете, как пройти к «Йордан Марш»?» Другим перед этим же вопросом произносил фразу: «Я не здешний». Третьим без всяких предварительных фраз задавал тот же вопрос, но произносил его с акцентом, характерным для сельских областей Миссури. Оказалось, что во втором и третьем случаях он получал значительно более длинные ответы.

Известный голландский ученый, один из основателей лингвистики текста, Т.А. ван Дейк, исследуя семантические стратегии в диалогах об этнических

меньшинствах (проблема, ставшая за последние годы весьма актуальной в нашей стране, в том числе и в плане социальной работы), напротив, анализировал речевые ходы (суть — речевые тактики), которые использовали люди, контактирующие с подобными группами населения.

С помощью специально разработанного интервью по данному проекту опрашивались жители различных районов Амстердама. Это позволило ван Дейку выделить около тридцати ходов в построении речи, выражающей предубежденность. Например, «предположение», «смягчение», «утрирование», «сдвиг», «взваливание вины на другого», «повтор», «приведение примера» и др. Эксперимент показал, что ходы могут выполнять несколько функций одновременно. Можно также предположить (и анализ это подтверждает), что они выходят за рамки изучения взаимоотношений с этническими меньшинствами. В частности, их можно использовать и в деловой сфере.

Ход **«обобщение»**, по мнению ван Дейка, используется для того, чтобы показать, что неблагоприятная информация, только что приведенная или имеющая быть приведенной, например в случае из жизни, не просто «случайна» или «исключительна»; тем самым подкрепляется возможное общее мнение. Типовые выражения этого хода: «И так всегда», «С этим сталкиваешься на каждом шагу», «Это без конца повторяется».

«Приведение примера» — ход, показывающий, что общее мнение основано на конкретных фактах (опыте).

Типовые выражения: «Вот пример», «Например, на прошлой неделе», «Возьмите нашего соседа. Он...».

«Усиление» направлено на лучший или более эффективный контроль за вниманием слушающего («привлечение внимания»), на улучшение структурной организации неблагоприятной информации, на подчеркивание субъективной макроинформации.

Типовые выражения: «Это ужасно, что...», «Это позор, что...».

«Уступка» дает возможность для условного обобщения даже в случае привлечения противоречивых примеров либо позволяет продемонстрировать

реальную или воображаемую терпимость и сочувствие, то есть составляющие части стратегии положительной самопрезентации. Типичные выражения: «Среди них попадаются и хорошие люди», «Не стоит обобщать, но...».

«Сдвиг» — ход стратегии положительной самопрезентации. Типичный пример: «Мне-то, в общем, все равно, но другие соседи с нашей улицы возмущаются».

«Контраст» — ход, имеющий несколько функций. Риторическую: привлечение внимания к участникам отношения контраста (структурирование информации). Семантическую: подчеркивание положительных и отрицательных оценок людей, их действий или свойств (часто путем противопоставления МЫ-группы и ОНИ-группы) — и все ситуации, где прослеживается конфликт интересов. Типичный пример: **«Нам** приходилось долгие годы трудиться, а **они** получают пособие и ничего не делают», **«Нам** пришлось долгие годы ждать новой квартиры, а **они** получают квартиру сразу же, как только приедут».

Вот содержание нескольких речевых ходов (тактик), выделенных ван Дейком. Специалист социально-культурной сферы может использовать их не только при работе с этническими меньшинствами, но и в группах беженцев, что уже стало в нашей стране неотложной и сложнейшей проблемой.

Что касается сферы делового общения, то специалисты выделяют в ней целый ряд специфических речевых тактик. Вот некоторые из них:

«Неожиданность» — использование в речи неожиданной или неизвестной слушателям информации.

«Провокация» — на короткое время вызывается реакция несогласия с излагаемой информацией, чтобы использовать этот период для подготовки слушателей к конструктивным выводам, для уточнения и более четкого определения собственной позиции.

«Апелляция к авторитету» — для подтверждения правильности излагаемой информации дается ссылка на авторитет слушателей, авторитет

науки, авторитет известных ученых, социологов, политологов, деятелей культуры.

Джон Роберт Паркинсон в книге «Люди сделают так, как захотите вы» приводит такой вариант применения этой тактики в диалогической речи. «Во-первых, узнайте, кто начальник вашего противника. По структурной схеме учреждения, в дирекции, в приемной, у телефонистки. Вы это сможете сделать. Потом позвоните этому начальнику с просьбой решить вашу проблему. Либо сразу попросите направить вас к тому, кто может это сделать.

Начальство ответит: «Обратитесь к мистеру...» И, встретив последнего, вы сможете честно сказать: «Мистер... сказал, чтобы я обсудил с вами этот вопрос». Если противник тут же бросится решать вашу проблему — прием сработал. Аминь!»

«Прогнозирование» — основываясь на реальных фактах, давать прогнозы развития ожидаемых событий, чтобы подчеркнуть необходимые ценностные ориентации, определяющие интересы, требования, пожелания.

«Внесение элемента неформальности» — учитывая предмет речи, рассказать аудитории, деловому партнеру о собственных заблуждениях, предрассудках, ошибках и их последствиях, чтобы показать, каким образом удалось избежать одностороннего подхода к той или иной проблеме и найти ее новое решение. Это позволит преодолеть сдержанность и предвзятость и изменить мнение в свою пользу.

«Прямое включение» — отказаться от растянутого вступления, особенно если партнеры знакомы с предметом речи и имеют необходимый предварительный запас знаний. Это избавит вас от необходимости разъяснять все с самого начала, повысит информативность речи и позволит выиграть время для обсуждения проблемы.

«Юмор» — не «засушивать» свою речь. Приводить смешные, парадоксальные примеры, перемежать выступление, беседу веселыми шутками, забавными историями, в том числе и из своей жизни. Следует подчеркнуть особую эффективность этой речевой тактики. Хорошее чувство юмора, умение

к месту привести шутку или каламбур в сочетании с невербальными элементами (улыбкой, например) позволят добиться успеха в речевой коммуникации любого уровня.

«Да-да-да» — партнеру задается три-четыре вопроса, на которые он обязательно должен ответить «да». Тогда, вероятнее всего, и на основной вопрос он также ответит положительно. Это одна из самых древних тактик. Изобрел ее великий древнегреческий философ Сократ и блестяще использовал для убеждения собеседников. Вот как он доказывает некоему Другу, что такое справедливость:

Сократ. Послушай же: ведь у меня, так же как и у всех людей, есть правый и левый глаз? *Друг.* Да.

Сократ. И правая и левая ноздря? *Друг.* Несомненно.

Сократ. Значит, когда, говоря об одном и том же, ты одно у меня называешь правым, а другое — левым, то на мой вопрос, что именно ты так называешь, ты ведь можешь ответить: правое — то, что находится справа, а левое — слева?

Друг. Да, могу.

На этом тактика логически завершена: Сократ убедил Друга в том, что если люди одинаково определяют одно и то же, то так оно и есть на самом деле. Но это только промежуточный вывод, подготовка к достижению цели диалога. И цели Сократ добивается также этой тактикой.

Сократ. Далее, значит, и когда ты одно и то же именуешь то справедливым, то несправедливым, ты можешь ответить, что именно справедливо, а что — нет?

Друг. Итак, мне мнится, что справедливо все, делающееся должным образом и вовремя, то же, что не делается должным образом, несправедливо.

Сократ. Мнение твое превосходно. Значит, делающий все эти вещи должным образом и в должное время поступает справедливо, а тот, кто не делает этого должным образом, — несправедливо? *Друг.* Да.

Сократ. Значит, справедлив тот, кто поступает справедливо, а несправедливо поступающий наоборот? *Друг.* Это так.

«Черный оппонент» — тактика, противоположная только что описанной. Суть ее в следующем. Партнеру по общению задается несколько вопросов с таким расчетом, чтобы на один из них он не смог ответить. Тогда незамедлительно произносится речевая формула: «Вот видите, вопрос не подготовлен». При использовании тактики «черный оппонент» следует иметь в виду: вопросов не должно быть более трех, в противном случае тактика разрушается и налицо просто предвзятое отношение к собеседнику; вопросы должны быть достаточно сложными, в ряде случаев неразрешимыми, поскольку, если партнер ответит на все вопросы, тактика не сработала; речевая формула произносится при первом же затруднении с ответом, прекращая (пытаясь прекратить) речевое взаимодействие; не следует позволять партнеру развивать свой ответ или, особенно, перехватить речевую инициативу.

«Подмазывание аргумента» — слабый довод, который может быть легко опротестован, сопровождается комплиментом партнеру по общению. Например: «Вы, как человек умный, не станете отрицать»; «Всем хорошо известна ваша честность и принципиальность, поэтому вы...»; «Человек, недостаточно образованный, не оценит, не поймет приведенный аргумент, но вы...». Иногда собеседнику тонко дают понять, что к нему лично относятся с особым уважением, высоко ценят его ум, признают его достоинства.

Следует подчеркнуть, что в системе речевой коммуникации может использоваться множество речевых тактик, поэтому важно не только эффективно и уместно использовать тактики, описанные в литературных источниках, но и уметь самому выделять их в речи собеседника и в письмах делового партнера. Произнесение речи, непосредственный контакт и взаимодействие с людьми — главная и решающая работа оратора, кульминация ораторского искусства.

А в завершение стоит вспомнить слова Карнеги, с которыми нельзя не согласиться: «Всегда есть причина, почему другой человек думает и поступает именно так, а не иначе. Выявите эту скрытую причину, и у вас будет ключ к его действиям, а возможно, к его личности».

ЛИТЕРАТУРА

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебное пособие. / Бороздина Г.В. – М.: Инфра-М, 1999. – 224 с.
2. Вагапова Д.Х., Риторика в интеллектуальных играх и тренингах / Д.Х. Вагапова -Ростов н/Д: Феникс, Москва: Цитадель-трейд, 2007.
3. Гандапас Р. Камасутра для оратора. Десять глав о том, как получать и доставлять максимальное удовольствие, выступая публично / Р. Гандапас Издательство: Манн, Иванов и Фербер, 2009. / Электронный ресурс: <http://romanbook.ru/book/download/262113/>, http://modernlib.ru/books/gandapas_radislav/kamasutra_dlya_oratora_desyat_glav_o_tom_kak_poluchat_i_dostavlyat_maksimalnoe_udovolstvo_vystupaya_publichno/read/
4. Гойхман О.Я. Основы речевой коммуникации: учебник для вузов / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – М.: ИНФРА-М, 1997. – 272 с.
5. Кипнис М. Тренируем умение влиять на других людей в любом режиме общения. 59 лучших игр и упражнений для развития управления коммуникациями / Михаил Кипнис. - М.: АСТ; Владимир: ВКТ, 2010.
6. Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: учебное пособие. / Ковальчук А.С. – Ростов н/Д: « Феникс», 2003. – 224 с./ Электронный ресурс: <http://vortechsuperchargers.ru/bookinfo-kovalchuk-a-s/kovalchuk-a-s-osnovy-imidzhologii-i-delovogo-obshcheniya-uchebnoe-posobie-dlya-studentov-vuzov-razdel-1.html>
7. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично/ Дейл Карнеги. / Электронный ресурс: <http://wordcreak.ru/chitalnyi-zal/populjarnyi-zal/d-karnegi-kak-vyrabatyvat-uverenost-v-sebe-i-vlijat-na-lyudei-vystupaja-publichno.html>.
8. Павлова Л.Г. Спор, дискуссия полемика / Павлова Л.Г. – М.: Просвещение, 1991. – 127 с.
9. Савкова З.В. Искусство оратора: учебное пособие / Савкова З.В. – СПб: Знание, 2000. – 190 с. / Электронный ресурс: <http://www.studfiles.ru/preview/395684>
10. Поль Л. Сопер Основы искусства речи / Поль Л. Сопер – Ростов н/Д.: Феникс, 1999. – 448 с.
11. Стернин И.А. Практическая риторика / И.А. Стернин - Москва: Академия, 2010. / Электронный ресурс: http://sterninia.ru/files/757/4_Izbrannye_nauchnye_publicacii/Rechevoe_vozdejstvie/Prakticheskaja%20ritorika.pdf
12. Чудинов А.П., Нахимова, Е.А. Риторика и культура речи. Учебное пособие. / Чудинов, А.П., Нахимова, Е.А. Екатеринбург: Урал. гос. пед. ун-т, 2002.
13. Основы теории коммуникации / Чудинов А.П., Нахимова, Е.А. Фланта-наука, 2013. – 116 с.

Деловая риторика в деятельности государственных служащих

Методическое пособие

Составитель:

Перепичай Надежда Семеновна, практический психолог Донецкой гимназии №107.

Редактирование текста: Опанасюк Л.В.

Ответственный за выпуск: Савченко В.Л.

Тираж 20 экземпляров. Размножено на копировальном аппарате Донецкого республиканского центра повышения квалификации работников органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных предприятий, учреждений и организаций 83105, Донецк, бул. Пушкина, 32.