**Речь как средство коммуникации.**

Подготовила Курган Настя

ВКГУ, Кафедра профессиональной акмеологии

Подлинное красноречие не нуждается ни в колокольном звоне, чтобы созывать народ, ни в полиции, чтобы поддерживать порядок

Эмерсон

Как ни были важны чувства, эмоции, отношения людей, но общение предполагает не только и не столько передачу эмоциональных состояний, сколько передачу информации. Содержание информации передается при помощи языка, т. е. принимает вербальную или словесную форму.

Вряд ли можно сомневаться в том, что знания основ ораторского искусства необходимо каждому, кто участвует в общественной жизни. Детальность человека, профессия которого связана с постоянным произнесением речей, чтением лекций, докладов, просто немыслима без основательных знаний принципов и правил ораторского искусства.

Публичная речь может рассматриваться как своеобразное произведение искусства, которая воздействует одновременно и на чувства, и на сознание. Если действует только на способность логического восприятия оценки явлений, не затрагивая чувственной сферы человека, она не способна производить сильное впечатления. Мастерство публичной речи состоит в умелом использовании общих форм человеческого мышления: логической и образной. Искусство есть мышление образами - этот закон может быть применим и к ораторскому искусству. Идея речи, ее содержание доходит до сознания через эмоциональную сферу. Задача оратора состоит в том, чтобы воздействовать на чувства слушателей. Сильное чувство, переживание человека всегда затрагивают и разум, оставляя неизгладимые впечатления. Речь есть нечто большее, чем механически производимый ряд звуков, который выражает мимолетные наблюдения и настроения, занимающие в данную минуту того, кто говорит. Речь - это человек в целом. Каждое высказывание и фактически, и в сознании воспринимающего ее представляет собой мгновенное раскрытие всего опыта и характера, намерений и чувств человека. Речь - неотъемлемая часть характера и самым широким образом определяют личность. В наши дни речь, более чем когда либо прежде, представляет собой главное средство, с помощью которого люди живут вместе и сотрудничают в местных, национальных и даже международных масштабах. Для мира, перед любой грозящей ему опасностью, слово будет тем средством, которым люди добьются победы, если оно восторжествует.

Слово является средством передачи информации, но не всегда происходит ее полная передача от одного человека другому.

При передаче информации частично искажается ее смысл, частично происходит ее потеря. Этот процесс шутливо проиллюстрировал А. Моль в примере передачи указаний по цепочке капитан - адъютант - сержант - капрал - рядовые солдаты:

Капитан - адъютанту: “Как вы знаете, завтра произойдет солнечное затмение, это бывает не каждый день. Соберите личный состав в 5 часов на плацу, в походной одежде. Они смогут наблюдать это явление, а я дам им необходимые объяснения. Если будет идти дождь, то наблюдать будет нечего, в таком случае оставьте людей в казарме.”

Адъютант - сержанту: “По приказу капитана завтра утром произойдет солнечное затмение в походной одежде. Капитал на плацу даст необходимые объяснения, а это бывает не каждый день. Если будет идти дождь, наблюдать будет нечего, тогда явление состоится в казарме.”

Сержант - капралу: “По приказу капитана завтра утром в 5 часов затмение на плацу людей в походной одежде. Капитан даст необходимые объяснения на счет этого явления, если будет дождливо, что бывает не каждый день.”

Капрал - солдатам: “ Завтра в самую рань, в 5 часов, солнце на плацу произведет затмение капитана в казарме. Если будет дождливо, то это редкое явление состоится в походной одежде, а это бывает не каждый день.”

Видно, что сам процесс словесного оформления мысли и их понимание с неизбежностью порождает деформацию смысла сообщения. И все же люди понимают друг друга. Понимание постоянно корректируется, поскольку общение - это не просто передача информации (знания, фактических сведений, указаний, приказаний, деловых сообщений), а обмен информацией, предполагающей обратную связь.

Высказывание без ориентации на собеседника носит форму монолога. Сумма потерь информации при монологическом сообщении может достигать 50%, а в некоторых случаях и 80% от объема исходной информации. Монологичность в общении воспитывает людей с малоподвижной психикой, низким творческим потенциалом. Исследования же показывают, что наиболее эффективной формой общения является диалог.

Диалог предполагает свободное владение речью, чуткость к невербальным сигналам, способность отличать искренние ответы от уклончивых. В основе диалога - умение задавать вопрос себе и другим. Вместо того, чтобы произносить безапелляционные монологи, гораздо эффективнее преобразовать свои идеи в форму вопросов, апробировать их в беседе с коллегами, посмотреть, поддерживаются они или нет. Уже сам факт вопроса демонстрирует желание участвовать в общении, обеспечивает его дальнейшее течение и углубление.

Культура поведения в любом общении не мыслима без соблюдения правил вербального этикета, связанного с формами и манерами речи, словарным запасом, т. е. со всем стилем речи, принятым в общении людей.

1. В разговоре надо уметь дать ответ на любой вопрос.

2. В вербальном общении людей деловой этикет предполагает применение различных психологических приемов. Один из них - “формула поглаживания”. Это словесные обороты типа: “Удачи вам!”, “Желаю успеха!”, “Ни пуха, ни пера!”, приносимые с любыми оттенками.

3. В речевом этикете деловых людей большое значение имеют комплименты - приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности.

Передача информации может иметь различную форму - это может быть и разговор, и беседа , и сопор, и даже лекция. Таким образом, виды вербальных коммуникаций очень разнообразны. Выбор того или иного средства зависит от целей высказывания, количества участников.

В своем реферате я хотела бы сказать всего лишь несколько слов о таких видах вербальных коммуникаций, как разговор, беседа, собеседование и подробно остановиться на таких видах, как спор, и менее распространенных - дискуссии, полемике, дебатах.

Разговор - это словесный обмен мнениями, сведениями. Разговор часто употребляется как синоним к слову беседа. Разговор, беседа, обсуждение предполагают наличие 2-х или нескольких участников, которые в непринужденной обстановке высказывают свои мнения, соображения по тому или иному поводу. Обсуждение ведется по какой-либо определенной теме и каждый участник высказывает свою точку зрения. Участники разговора задают друг другу вопросы, чтобы узнать точку зрения собеседника или прояснить непонятные моменты обсуждения. Беседа особенно эффективна в том случае, если возникает необходимость разъяснить какой-либо вопрос, осветить проблему. Собеседование - специально организованная беседа на общественные, научные темы.

Спор. Слово спор служит для обозначения процесса обмена противоположными мнениями. Под спором понимается всякое столкновение мнений, разногласия в точках зрения по какому либо вопросу, предмету, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту.

В русском языке есть и другие слова для обозначения данного явления: диспут. дискуссия, полемика, дебаты, прения. Довольно часто они употребляются как синонимы к слову спор.

Слово диспут пришло к нам из латинского (disputar - рассуждать, disputatio - прение) и первоначально обозначало публичную защиту научного сочинения, написанного для получения ученой степени. Сегодня в этом значении слово диспут не употребляется. Этим словом называют публичный спор на научную и общественно важную тему.

Дискуссией (лат. discusso исследование, рассмотрение разбор) называется такой публичный спор, целью которого являются выяснение и сопоставления разных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса. Дискуссия считается эффективным способом убеждения, так как ее участники сами приходят к тому или иному выводу.

Дискуссия- это обмен мнениями по вопросам в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или только некоторых присутствующих на собрании. При массовой дискуссии все члены, за исключением председателя, находятся в равном положении. Здесь не выделяют особых докладчиков и все присутствуют не только в качестве слушателей. Специальный вопрос обсуждается в определенном порядке, обычно в соответствии со строгим или несколько видоизмененным регламентом и под председательством должностного лица.

Собрание, не обставленное формальностями и посвященное обсуждению какого-либо частного вопроса, обычно называется массовым митингом. Заседание комиссии- наиболее частый вид массового обсуждения. Регулярные деловые сессии большинства общественных организаций проводятся также, как дискуссии этого вида. Массовые дискуссии подчиняются правилам парламентской процедуры. Но иногда процедура бывает совершенно простой, неформальной. Однако и в таких случаях имеется председатель, который следит, чтобы обсуждение шло нормально и только по повестке дня, чтобы никто при обсуждении не занимал преимущественного положения и чтобы высказалось по возможности как можно больше компетентных участников собрания.

Групповая дискуссия заключается в обсуждении вопросов специальной выделенной группой перед аудиторией. Как и любая форма обсуждения перед слушателями, она представляет диспут. Цель групповой дискуссии - представить возможное решение проблемы или обсудить противоположные точки зрения по спорным вопросам. Но обычно она не разрешает спора и не склоняет аудитории к какому-либо единообразии действий.

В групповой дискуссии принимает участие от 3 до 8 членов, не считая председателя. Её вариант- диалог, включает только двух участников. Участники должны быть хорошо подготовлены, иметь при себе заметки со статистическими и другими необходимыми данными. Они должны обсуждать вопросы непринужденно. В оживленной манере. Задавая вопросы и делая краткие замечания.

Симпозиум - ряд выступлений группы людей с короткими речами на одну и ту же тему. Как и в групповой дискуссии её цели сводятся обычно не к разрешению проблемы или спора а к изложению различных точек зрения для расширения кругозора аудитории и оказании на неё воздействия. Число выступающих не должно превышать четыре или пять, чтобы не затянуть собрание и не лишить каждого участника группы возможности развить точку зрения по обсуждаемому вопросу. В большинстве случаев на симпозиуме принята процедура обоих видов дискуссии. На симпозиуме иногда допускаются комментарии или вопросы со стороны слушателей.

Лекция, представляя собой единственное выступление с последующими вопросами слушателей и ответами на них лектора, иногда рассматривается как дискуссия. Но говорить о ней более уместно в разделе о симпозиуме. Лекционная форма часто находит применение на занятиях по искусству речи, поскольку она не связана определенной формой и временем.

Другой характер носит полемика. Об этом свидетельствует и этимология данного термина. Древнегреческое слово polemicos означает “воинственный, враждебный”. Полемика-это не просто спор, а такой, при котором имеется конфронтация, противостояние, противоборство сторон, идей и речей. Полемику можно определить как борьбу принципиально противоположных мнений по тому или иному вопросу, публичный спор с целью защитить, отстоять свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента.

Полемика отличается от дискуссии и диспута именно своей целевой направленностью. Участники дискуссии и диспута, сопоставляя противоречивые суждения, стараются прийти к единому мнению, найти общее решение, установить истину. Цель полемики иная : надо одержать победу над противником, отстоять и утвердить собственную позицию.

Однако следует иметь ввиду, что подлинно научная полемика ведется не просто ради победы как таковой. Опираясь на принципиальные позиции, полемисты решают социально значимые вопросы, их выступления направлены против всего, что мешает эффективному общественному развитию.

Полемика - это наука убеждать. Она учит подкреплять мысли убедительными и неоспоримыми доводами, научными аргументами.

Слово дебаты французского происхождения (debat- спор, прения). Прения- русское слово, зафиксированное в лексиконе 17 века.

Единой классификации споров не существует, хотя делаются попытки систематизировать их. К основным факторам, влияющим на характер спора и его особенности относится цель спора, социальная значимость предмета спора, количество участников, формы проведения спора. По цели различают следующие виды спора: спор из-за истины, для убеждения кого-либо, для победы, спор ради спора. Спор может служить средством для поиска истины, для проверки какой-либо мысли, идеи, для её обоснования. Чтобы найти правильное решение, полемисты сопоставляют самые разные точки зрения на ту или иную проблему. Они защищают какую-либо мысль от нападения, чтобы узнать, какие могут быть возражения против этой мысли, или, напротив, нападают на положение, высказанное оппонентом, чтобы выяснить, какие есть аргументы в его пользу. В таком споре тщательно подбираются и анализируются доводы, взвешенно оцениваются позиции и взгляды противоположной стороны. Конечно, такой спор возможен только между компетентными людьми, знающими данную проблему, заинтересованными в её решении. Кроме несомненной пользы, спор ради истины приобретает характер особой красоты, он может доставить настоящее наслаждение и удовлетворение участникам спора. В результате такой умственной борьбы человек чувствует себя возвышеннее и лучше. И даже если приходиться отступать, сдавать позиции, отказываться от защищаемой мысли, то неприятное ощущение от поражения отступает на задний план.

Задачей спора может стать не проверка истины, а убеждение оппонента. При этом выделяются два важных момента. Спорящий убеждает противника в том, в чем сам глубоко убежден. Но порой он уверяет и потому, что так “надо” по долгу службы, в силу каких-либо обстоятельств. Сам же он вовсе не верит в истину того, что защищает, или в ложность того, на что нападает.

Целью спора бывает не исследование, не убеждение, а победа. Причем полемисты добиваются ее по разным мотивам. Одни считают, что отстаивают правое дело, защищают общественные интересы. Они убеждены в своей правоте и до конца остаются на принципиальных позициях. Другим победа нужна для самоутверждения. Поэтому им очень важны успех в споре, высокая оценка окружающих, признание своих интеллектуальных способностей, ораторских данных. Третьи просто любят побеждать. Им хочется победы поэффективнее. В приемах и средствах для одержания победы они не стесняются.

Довольно часто встречается и спор ради спора. Это своего рода “искусство для искусства”. Для таких спорщиков безразлично, о чем спорить, с кем спорить, зачем спорить. Им важно блеснуть красноречием. Если вы будете отрицать какое-либо положение, они обязательно начнут его защищать. Подобных полемистов можно встретить среди молодежи.

Приведенная классификация видов спора по цели носит условный характер. В жизни их не всегда удается четко разграничить.

Характер спора определяется и социальной значимостью обсуждаемой проблемы. Предметом спора бывают вопросы, отражающие общечеловеческие интересы. К ним, в частности, относятся проблемы экологии, выживания человечества, сохранения мира на Земле. В процессе спора могут затрагиваться национальные интересы, интересы определенных социальных слоев общества. Нередко приходиться отстаивать групповые интересы, например : людей определенной профессии, коллективов отдельных предприятий, учреждений. В споре защищаются семейные, а также личные интересы полемистов.

На специфику спора влияет количество лиц, принимающих участие в обсуждении проблемных вопросов. По этому признаку можно выделить три основных группы: спор-монолог (человек спорит сам с собой, это так называемый внутренний спор), спор-диалог (полемизируют два лица), спор-полилог (ведется несколькими или многими лицами). В свою очередь спор-полилог может быть массовым (все присутствующие участвуют в споре) и групповым (спорный вопрос решает выделенная группа лиц в присутствии всех участников).

Споры могут происходить при слушателях и без них. Присутствие слушателей, даже если они не выражают своего отношения к спору, действует на спорящих. Победа при слушателях приносит большее удовлетворение, льстит самолюбию, а поражение становится более досадным и неприятным. Поэтому участники спора при слушателях обязательно учитывают присутствующих, их реакцию, тщательно отбирают необходимые аргументы, чаще проявляют упорство во мнениях, порой излишнюю горячность.

В общественной жизни нередко приходится встречаться и со спором для слушателей. Спор ведется для того, чтобы привлечь внимание к проблеме, произвести на слушателей определенное впечатление, повлиять необходимым образом.

На процесс спора накладывает свой отпечаток и форма борьбы мнений. Споры могут быть устными и письменными. Устная форма предполагает непосредственное общение конкретных лиц друг с другом, письменная форма - опосредованное общение. Устные споры, как правило, ограничены во времени и замкнуты в пространстве. Письменные формы более продолжительны во времени.

В устном споре, особенно если он ведется при слушателях, важную роль играют внешние и психологические моменты. Большое значение имеет манера уверенно держаться, быстрота реакции, живость мышления, остроумие. Робкий, застенчивый человек обычно проигрывает по сравнению с самоуверенным противником. Поэтому письменный спор бывает более пригоден для выяснения истины, чем устный.

Споры делятся на организованные и неорганизованные (стихийные). Организованные споры планируются, готовятся, проводятся под руководством специалистов. Полемисты имеют возможность заранее познакомиться с предметом спора, определить свою позицию, подобрать необходимые аргументы, продумать ответы на возможные возражения оппонентов.

Неорганизованные, стихийные споры, как правило, менее продуктивны. В подобных спорах выступления участников бывают недостаточно аргументированными, порой приводятся случайные доводы, звучат не совсем зрелые высказывания.

Итак, в своем реферате я рассмотрела виды вербальных коммуникаций, их цели и содержание, методы проведения. Вербальные, знаковые системы всегда были, и по всей видимости будут главными средствами человеческого общения. “Слово- это сама жизнь,” - говорил Т. Манн. Принципиальным условием успешного взаимодействия является способность людей “найти общий язык” - именно язык, а не жест или позу.

“Слово, - пишет психолог А. Р. Лурия, - является и средством контакта, и орудием сложной мыслительной деятельности. Практика свидетельствует о возрастающем знании о речевых коммуникаций в условиях усложнения производственных контактов людей, в процессе взаимоотношений руководителей и подчиненных, личности и коллектива. Для правильного изложения мысли с помощью слова необходимо внимательно следить за гармоничным соединением в слове функций общения и обобщения, коммуникации и мышления. ”

Так, Дионисий Галикарнасский, говоря о красоте и ценности слова, предупреждал молодых ораторов : “… все молодые души наслаждаются цветистостью выражения и стремятся к ней безумно, словно одержимые богом. Они-то и нуждаются с самого начала в основательном и разумном надзоре и руководстве, если только хотят не всякое выговаривать слово, что на язык попадет, и не наудачу соединять между собою первые попавшиеся слова, но пользоваться подбором слов чистых и подлинных и содействовать их красоте, соединяя их величаво и вместе с тем приятно…слово же брошенное наугад, как попало, губит вместе с собой и полезную мысль.”

**Приложение**

ДЕЛОВАЯ ИГРА “ПОЛИТБОЙ”.

Политбой предполагает столкновение людей с противоположными идеологическими взглядами и установками, т.е. по сути он представляет собой полемику. Задача политбоя- столкнуть в споре стороны, стоящие на принципиально разных позициях.

Цель игры- формирование навыков и умений ведения полемики, оказание помощи во владении культурой спора и совершенствовании полемического мастерства.

Деловая игра проводится в четыре этапа. В ней принимают участие преподаватели и учащиеся одного или двух классов. На разных этапах игры они выполняют определенные роли: организатора, руководителя, участника политбоя, специалиста по теме, специалиста по логике, специалиста по культуре спора, специалиста по культуре речи, критика.

Первый этап является организационным. На консультации рассказывается о назначении и цели игры, о порядке её проведения, задачах участников игры, о методике подготовки к политбою. Выделяется группа организаторов, выбирается её лидер. Участники деловой игры определяют тему предстоящей полемики. Для обсуждения рекомендуется брать наиболее актуальные и острые проблемы современности, вызывающие интерес у присутствующих. Участники политбоя делятся на две группы, представляющие различные общественные и позиции. Моделируется ситуация общения.

На втором этапе осуществляется подготовка к политбою. Организаторы решают все методические вопросы, назначают руководителя, “специалистов”, продумывают оформление аудитории. Участники деловой игры изучают тему предстоящего политбоя, знакомятся с соответствующей литературой, консультируются по всем вопросам со специалистами. Группы разрабатывают в рамках выбранной темы вопросы, которые они предполагают задать своим “противникам”, готовят варианты возможных ответов на них, подбирают аргументы и контраргументы.

На третьем этапе проводится политбой по избранной теме. Ведет политбой руководитель, назначенный организаторами. Он представляет обе группы, говорит о цели данной встречи, предлагает принять активное участие в работе. Каждая группа кратко рассказывает о себе. Участники политбоя, независимо от “должностей”, обсуждают предложенные проблемы.

Четвёртый этап- заключительный. На этом этапе организуется обсуждение проведенного политбоя, критически анализируется деятельность всех участников деловой игры. Последовательно предоставляется слово “специалистам”.

Специалист по теме анализирует актуальность выбранной темы, злободневность предложенных вопросов. Он оценивает, удалось ли участникам полемики разобраться в обсуждаемых проблемах, как полно рассмотрена выбранная тема. Специалист по логике обращает внимание на умение выступающих доказывать свою правоту, убеждать других, опровергать мнение оппонента. Он анализирует, насколько доказательны и убедительны аргументы, приводимые участниками политбоя для подтверждения выдвинутой точки зрения, отмечает логические ошибки. Специалист по культуре речи освещает такие вопросы, как соблюдение выступающим норм современного русского языка, наличие или отсутствие в их речи слов-паразитов, умелое использование терминов, иностранных слов, образность и выразительность речи, называет речевые ошибки и недочеты. Специалист по культуре спора отмечает, соблюдали ли ораторы нравственно-эстетические нормы спора, умело ли оперировали понятиями, не уходили ли от предмета спора.

Высказывания “специалистов” обобщает “критик”. Он дает качественный анализ выступлений участников. Для критика необходимы такие качества, как объективность, принципиальность, критический ум, быстрота и острота реакции, способность к обобщениям.

Затем предлагается высказать свое мнение руководителю и всем желающим принять участие в обсуждении. В заключение подводятся итоги всех этапов деловой игры.

Деловая игра “Политбой” вызывает большой интерес у участников. Она помогает разобраться в сложных проблемах современной жизни, способствует более глубокому усвоению материала, формированию и закреплению убеждений, является действенным средством выработки активной жизненной позиции.

УПРАЖНЕНИЕ ПО ТЕМЕ

О, край мой! О тебе,

Свободы колыбель,

Пою я песнь,

Земля моих отцов,

Скитальцев гордый кров,

С вершин своих холмов

Шли воли весть.

Страна родная! Ты

Край чести и мечты,

Моя любовь!

Люблю леса твои,

И скалы, и ручьи,

И сердце от любви

Трепещет вновь.

Пусть в пении ветров

И шелесте листов

Свободы песнь звучит.

Пусть вторит песне той

И мертвый , и живой,

И гор могучих строй

Ту песнь хранит.

И Вольности творец,

К Тебе, господь-отец,

Мольба летит :

Над родиной златой

Свет вольности святой

Негаснущей звездой

Зажги и защити !

Сэмюэль Ф. Смит.

**Список литературы**

1. Войскунский А. Е. “ Я говорю, мы говорим ”, М, Просвещение,1989

2. Ночевник М. Н. “Человеческое общение”, М.,Просвещение,1986

3. Павлова Л. Г. “Спор, дискуссия, полемика” , М, Просвещение, 1991

4. Сопер П. “Основы искусства речи”, М, 1995

5. Социальная психология и этика делового общения. Лавриненко В. Н. М., 1995