



РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ

Учебник

Под редакцией
В.И. Максимова,
А.В. Голубевой

Я
З
Ы
К
И
К
У
Л
Ь
Т
У
Р
А
Р
Е
Ч
И

Коллектив авторов

Русский язык и культура речи

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=9063644

Русский язык и культура речи: Златоуст; Санкт-Петербург; 2015

ISBN 978-5-86547-762-4

Аннотация

Учебник соответствует требованиям государственного образовательного стандарта к курсу «Русский язык и культура речи» для нефилологических специальностей (бакалавры, специалисты) вузов. Он включает основные теоретические сведения по курсу и практикум для семинарских занятий. Переработанная и обновленная версия популярного двухтомника под ред. д. филол. н., проф. В. И. Максимова.

2-е издание.

Содержание

Предисловие	5
Глава 1	12
§ 1. Язык и речь	13
§ 2. Речь в межличностном общении	40
Особенности речи в межличностном общении	40
Речь для общения или сообщения	42
Речь и самораскрытие	46
Речь и самооценка	50
Роль слушающего	53
§ 3. Речь как показатель социального статуса	58
Особенности речевого общения в социальном взаимодействии. Принцип кооперации	58
Речь и социализация	62
Речь как средство утверждения социального статуса	65
Конец ознакомительного фрагмента.	69

Русский язык и культура речи

Рекомендовано Министерством образования и науки Российской Федерации в качестве учебника для студентов высших учебных заведений

© «Златоуст», 2010

© Коллектив авторов (текст), 2010

Предисловие

Российская высшая школа стоит на пороге внедрения федеральных государственных образовательных стандартов (ФГОС) третьего поколения. Как отмечено в Протоколе заседания коллегии Минобрнауки России от 1 февраля 2007 г. № ПК-1, в стране сложилась система высшего профессионального образования, которая состоит из двух образовательных подсистем: с непрерывной подготовкой дипломированных специалистов и ступенчатой, обеспечивающей реализацию образовательных программ по ступеням высшего профессионального образования с присвоением выпускнику степени бакалавра и магистра. При этом развитие уровневого высшего профессионального образования зафиксировано Министерством как важнейший показатель инновационного потенциала вуза при оценке инновационных образовательных программ, реализуемых в рамках приоритетного национального проекта «Образование». На заседании Совета Минобрнауки России по государственным образовательным стандартам профессионального образования, состоявшемся 2 октября 2006 г., одобрен проект макета новых ФГОС ВПО, основанных на эффективной оценке освоения компетенций обучающимися. При создании проекта макета учитывался опыт разработки и реализации ГОСов первого и второго поколений, принимались во внимание документы Болонского

процесса. Макет предусматривает, что стандарты будут формироваться по направлениям подготовки в виде совокупности образовательных программ бакалавра, специалиста и магистра на базе общности их фундаментальной части. Будут определены требования к результатам освоения таких программ. Оценивать станут не знания, как сейчас, а компетенции в деятельности – и профессиональной, и социально-личностной. ФГОС ВПО четко определяют это понятие: «Компетенция – способность применять знания, умения и личностные качества для успешной деятельности в определенной области». Трудоемкость программы будет измеряться не в часах, а в зачетных единицах.

В условиях отсутствия профессиональных стандартов Департаменту государственной политики и нормативно-правового регулирования в сфере образования совместно с координационными советами по областям знаний высшего профессионального образования, учебно-методическими объединениями вузов Российской Федерации, научно-методическими советами Минобрнауки России и объединениями работодателей рекомендовано приступить к определению указанных компетенций выпускников по программам подготовки бакалавров, специалистов и магистров, с учетом основных функций и видов профессиональной деятельности.

С нашей точки зрения, представляется целесообразным включать ставший уже традиционным курс «Русский язык и культура речи» в основные образовательные программы

подготовки бакалавров в качестве одной из базовых дисциплин гуманитарного цикла. Это обусловлено формируемыми курсом компетенциями социально-личностными и общекультурными (навыки межличностного и публичного общения, оценки ситуации общения и социального статуса собеседника на основании его речи), инструментальными (готовность работать с информацией на различных материальных носителях; способность к письменной и устной коммуникации на государственном языке; владение деловым профессионально ориентированным языком), а также в ряде случаев профессиональными (способность анализировать, структурировать и систематизировать оперативную документированную информацию; составлять и оформлять документы в соответствии с существующими нормами).

Согласно проекту макета основная образовательная программа подготовки бакалавров оценивается в 240 зачетных единиц при четырехлетнем курсе обучения (одна зачетная единица условно эквивалентна 30 часам учебной работы студента и включает его аудиторную, самостоятельную работу и все виды аттестаций), соответственно трудоемкость основной образовательной программы за учебный год равна 60 зачетным единицам. Таким образом, трудоемкость курса «Русский язык и культура речи» может быть оценена примерно в 1 зачетную единицу при объеме курса в 32 часа и в 2 зачетные единицы при объеме курса в 60–70 часов.

Первые две главы предлагаемого учебника вводят читате-

ля в сложный мир русского языка: знакомят с основными понятиями и терминами, показывают различие понятий языка и речи, объясняют функции и особенности последних, а главное – специфику речи в межличностных и общественных отношениях, рассказывают о разновидностях речи: устной и письменной, о диалоге и монологе, о функционально-смысловых типах речи и ее функциональных стилях.

Третья и четвертая главы посвящены речевому мастерству: особенностям ораторской речи, ее композиции и форме; логике, этике и эстетике речи; логическим и психологическим приемам полемики.

Пятая и шестая главы раскрывают особенности учебно-научной коммуникации и профессионального общения в деловой сфере. Разговор идет о методике собеседования и проведения деловых совещаний, коммерческих переговоров, их этапах и т. д.

Тема седьмой главы – особенности построения речи перед микрофоном и телевизионной камерой.

Значительное место в учебнике занимает материал, связанный с культурой речевого общения и с оформлением служебной документации (восьмая и девятая главы).

Учебник ориентирован на современные взгляды относительно русского языка и культуры речи в начале XXI в. В теоретической части это, например, подтверждают: соединение представлений о языке и речи с лингвистической и психологической точками зрения; выделение среди письменных раз-

новидностей речи ее функционально-смысловых типов; детальное освещение коммуникаций, связанных с переговорными процессами в деловой среде, привлечение в качестве иллюстративного материала современных источников (официальных документов, научных и публицистических текстов), актуальной лексики и фразеологии; описание новых технических средств общения, его ускоряющих и делающих более эффективным; рекомендации по практическому применению правил правописания и выбору нормативных источников.

Учебник интересен не только широким освещением теоретического материала, заявленной программой, но и своей практической направленностью – тем, что он формирует компетенции, необходимые для эффективной профессиональной и социальной деятельности и личностного развития выпускников высшей школы. К каждой его главе прилагаются контрольные вопросы и задания, список рекомендуемой литературы и практикум для семинарских занятий.

Предлагаем следующее распределение учебных часов на изучение той или иной темы.

№	Наименование темы	Количество часов	
		Лекции	Практ. занятия
	<i>А. При 60—70 учебных часах</i>		
1	Язык и речь. Стили и виды речи	4	4
2	Нормы устной речи	4	4
3	Правила письменной речи	4	4
4	Ораторская речь	2	2
5	Логика, этика и эстетика речи	2	2
6	Логические и психологические приемы полемики	2	2
7	Деловые беседы. Деловые совещания. Телефонный разговор	2	2
8	Служебная документация	4	4
9	Использование технических средств в коммуникации	2	2
10	Особенности речи перед микрофоном и телевизионной камерой	2	2
11	Учебно-научная коммуникация	4	4
12	Контрольная работа	2	2
	Всего	34	34
	<i>Б. При 32—34 учебных часах</i>		
1	Стили и виды речи	2	2
2	Нормы устной речи	2	2
3	Правила письменной речи	2	2
4	Ораторская речь, приемы полемики	2	4
5	Служебная документация	2	2
6	Деловые переговоры	2	2
7	Учебно-научная коммуникация	2	4
8	Контрольная работа	2	2
	Всего	16	20

Соотношение учебных часов, отводимых на изучение указанных тем, может быть по усмотрению преподавателя скорректировано.

Материалы учебника могут быть использованы при изучении не только обязательного курса «Русский язык и культура речи», но и элективных курсов студентами гуманитарных и технических вузов.

Данный учебник будет полезен и тем, кто самостоятельно изучает предмет «Русский язык и культура речи» или отдельные его разделы. Он может быть также справочником по тем или иным вопросам для практических работников.

Глава 1

Речь в межличностных и общественных отношениях

Когда люди встречаются, они разговаривают. Не всегда, не везде, но в большинстве случаев. Они могут вступать в контакт и общаться, даже если находятся далеко друг от друга, используя письменную речь. Речь – это то, что составляет саму суть взаимодействия людей в обществе, а самые разнообразные виды разговоров – от повседневной болтовни до эмоциональных признаний, от деловых совещаний и переговоров до выступлений в средствах массовой информации – являются предметом изучения различных специалистов.

В данной главе представлены некоторые важные особенности языка, его соотношение с речью, характеристики речевого поведения людей при их взаимодействии между собой, а также с обществом в целом.

§ 1. Язык и речь

Относительно природы и сущности языка имеется несколько точек зрения. Одни считают его наподобие растения *биологическим явлением*, наследуемым человеком от своих родителей. Другие рассматривают язык как *психическое явление*, как проявление «духа Божьего и человеческого» (вспомним Евангелие от Иоанна: «В начале было Слово...»). Третьи признают язык *социальным явлением*, возникшим и развивающимся в силу потребности людей в общении.

Сам термин *язык* обычно употребляется в двух значениях: 1) язык вообще как определенным образом устроенная знаковая система; 2) язык конкретный как знаковая система, используемая для общения в определенном обществе в определенном пространстве и в определенное время. Для целей нашего изложения наиболее приемлемым представляется определение, данное в «Кратком словаре лингвистических терминов» Н. В. Васильевой и др. (М., 1995): «**Язык** – это социально обработанная, исторически изменчивая знаковая система, служащая основным средством общения и представленная разными формами существования, каждая из которых имеет по крайней мере одну из двух форм реализации – устную или письменную».

Язык, как бы мы его ни понимали, представляет собой

многофункциональную систему, имеющую дело с информацией – с ее созданием, хранением и передачей. Функции языка определяются его сущностью, природой, назначением в обществе, в то же время они в большей или меньшей степени взаимосвязаны. Главнейшей функцией языка является *коммуникативная*, так как язык служит прежде всего средством человеческого общения. К базовым (или первичным) функциям языка относят также *познавательную* (когнитивную), поскольку с его помощью происходит в значительной степени познание, изучение окружающего мира, фиксация полученных знаний, и *эмоциональную*, проявляющуюся в способности выражать чувства и эмоции говорящих, их оценки.

Чем сложнее устроена общественная жизнь народа, говорящего на данном языке, тем разнообразнее формы его существования, не столь важно – устные или письменные.

Национальные языки могут иметь территориальные и социальные диалекты. Под *территориальным диалектом* понимают разновидность данного языка, которая употребляется лицами, проживающими на определенной территории, и которая обладает определенными чертами, противопоставленными другим диалектам. Это могут быть фонетические особенности, ср.: севернорусское оканье и южнорусское аканье ([молоко] – [малако]), разное произношение на севере и юге России звука [г] ([г]ород – [γ]ород). Различия в диалектах могут быть и грамматическими, хотя сегодня они нечасты в речи молодого поколения; так, в одних местах в кон-

струкции с предлогом *у* употребляют форму родительного падежа единственного числа – *у жене, у сестре*, в других – *у жены, у сестры*. Наиболее часты лексические различия; например, сочетание *батон хлеба*, абсолютно нейтральное в Москве, кажется странным в Петербурге, а петербургское слово *кольцо* (конец маршрута общественного транспорта) не всегда понимают жители других мест.

Под *социальным диалектом* (социолектом, жаргоном) понимают разновидность данного языка, употребляемую лицами, принадлежащими к одной социальной или профессиональной группе. Социальные диалекты обычно различаются только лексикой. Если раньше в России были известны дворянский, купеческий жаргоны, жаргоны различных групп ремесленников, нашедшие отражение в русской классической литературе, то сегодня мы встречаемся с жаргоном риелторов, программистов, менеджеров по персоналу и т. д. Всегда привлекает внимание быстроменяющийся молодежный жаргон (в том числе студенческий и школьный), особо изучается воровской жаргон (феня).

Слова и словосочетания из диалектов и социолектов в разное время более или менее интенсивно проникают в общеупотребительную речь, пополняют ее словарный состав, а иногда даже вытесняют общеупотребительные слова.

На определенном этапе развития общества общенародный язык, имеющий разные формы, выполняющие разные функции в обществе, начинает нуждаться в упорядочении.

Создаются грамматики и словари, на материале образцовых текстов фиксируются языковые нормы. В этом случае принято говорить о появлении литературного языка.

Язык состоит из единиц, которые по сути являются знаками для передачи внеязыковой информации – об окружающем мире, эмоциях говорящего и т. д. Языковой знак – основной из всех существующих в природе и обществе знаков. Как и любой знак, он имеет определенную, узнаваемую всеми в обществе форму и определенное, принятое всеми в обществе значение. При нарушении формы знака (неправильное произношение, ошибочное ударение или неразборчивый почерк, неверная грамматическая форма), а также при искажении значения (употреблении слова в необычном для него сочетании) возникает сбой при передаче информации, непонимание, и коммуникации не происходит.

Различают *первичные* и *вторичные* языковые знаки. Первичными являются, например, слова, предложения. Вторичные знаки замещают первичные, например формулы; они могут обособляться, образуя особые знаковые системы, – таковы язык жестов, которым пользуются глухонемые от рождения люди, азбука Морзе, научная символика (алгебраическая, физическая, химическая, лингвистическая и т. д.).

Языковая знаковая система является всеобъемлющим средством передачи и хранения информации, а также оформления самой мысли, выражения эмоций, оценки и волеизъявления. Сфера употребления языка универсальна

— он используется в общении во всех областях человеческой деятельности, специализированные же знаковые системы имеют ограниченную сферу употребления.

Основным знаком языка считается *слово*. Оно способно образовывать предложения. Слово принципиально отличается от иных знаков, поскольку обладает собственным значением, в то время как значение предложения складывается из значений входящих в него слов. Ни один человек не может только по своему желанию изменить значение слова, иначе его перестанут понимать. Значение слова всегда является результатом определенного общественного договора. С лингвистической точки зрения, коммуникативную функцию слова выполняют именно в *предложениях*. Поэтому последнее является полноценным коммуникативным знаком. В предложении как высшей знаковой единице приводятся в движение все знаки и сигналы языка, а сами предложения вступают в связь друг с другом, с контекстом и ситуацией речи. Предложение обеспечивает языку возможность передавать любую мысль, информацию.

Иную роль в знаковой системе языка играют единицы низших уровней: *фонемы* и *морфемы*. Фонемы как типовые звуки не являются в собственном смысле слова знаками, поскольку непосредственно не участвуют в формировании и передаче языковой информации. Однако им свойственна функция различения, ср.: *дом — лом — сом — том; дома — то-ма*.

В отличие от фонемы морфема (корень, приставка, суффикс, окончание) признается языковым знаком, хотя и минимальным. Морфему, например корень *москв*– в слове *москвичка*, далее нельзя разделить на части, которые имели бы какое-либо значение. В ней можно выделить только отдельные буквы (на письме) или звуки (при произношении), которые в изолированном виде никакого значения не имеют. Однако значения, которыми потенциально обладают морфемы, не служат и не могут служить для передачи информации. Они только способствуют оформлению лексического значения слова, в данном случае слова *москвичка*, которое несет в себе уже известную информацию. Морфемы не могут употребляться в речи отдельно. Исключения редки. Приведем несколько примеров: «Термином «супер» ученые обозначают лишь вычислительную машину с большими, по сравнению с предыдущими, скоростью операций и памятью»; «В настоящее время изучены останки восьми древнейших особей человекоподобных, живших от 1 до 4 миллионов лет назад. Но кто из них является нашим *пра-пра-пра...* пока неясно» (*Из газет*).

Если язык – это система знаков и символов, то речь – это процесс использования языка. Речь является реализацией языка, который обнаруживает себя только через речь.

В лингвистике под *речью* понимают конкретное говорение, протекающее во времени и облеченное в звуковую (включая внутреннее проговаривание – внутреннюю речь)

или письменную форму. К речи относят также продукты говорения в виде речевого произведения (текста), фиксируемого памятью или письмом. Отличия речи от языка состоят в следующем.

Во-первых, речь конкретна, неповторима, актуальна, развертывается во времени, реализуется в пространстве. Вспомним способности некоторых ораторов, например кубинского лидера Ф. Кастро или советского президента М. С. Горбачева, говорить часами. Собрания сочинений многих писателей насчитывают десятки томов.

Во-вторых, речь активна, линейна, стремится к объединению слов в речевом потоке. По сравнению с языком она менее консервативна, более динамична, подвижна. Так, с объявлением гласности и свободы слова в нашей стране заметно изменился стиль изложения информации, особенно о политических лидерах, общественных процессах. Если раньше такие сообщения выдерживались в строго официальном стиле, то в 1990-е гг. без легкой иронии об этих процессах и лидерах редко кто писал. Сегодня мы снова имеем дело с возрождением официального стиля.

ПРЯМАЯ ЛИНИЯ ПУТИНА ИДЕТ НА ОЧЕРЕДНОЙ РЕКОРД

По состоянию на 11.30 мск президенту России поступило 1 741 939 вопросов. В том числе 1 669 177 –

по телефону и 72 762 – по Интернету.

А вопросы тем временем продолжают поступать, причем – по нарастающей. Пик их, как ожидается, придется на время прямого эфира.

Таким образом, вполне можно предположить, что сегодняшняя прямая линия, шестая по счету за время президентства Владимира Путина, поставит – по части количества заданных президенту вопросов – очередной рекорд. В ходе прошлогодней прямой линии, напомним, Владимиру Путину было задано 2 334 043 вопроса.

Как сообщает агентство РИА «Новости», лидирующими по-прежнему остаются вопросы социального характера, которые составляют 50 % от всего количества. Людей также интересуют вопросы жилья, доступности ипотеки, государственной политики, реализации нацпроектов, экологии Черного моря в связи с проведением Олимпиады в Сочи в 2014 г.

Наряду с гражданами России в call-центр пытаются дозвониться иностранцы и граждане СНГ, которых интересует вопрос получения российского гражданства.

Скорее всего, россияне попытаются поинтересоваться у Владимира Путина и его оценкой вчерашней победы сборной России по футболу над англичанами.

Читатели KM.RU смогут в режиме реального времени ознакомиться со всеми ключевыми фрагментами прямой линии президента России на нашем сайте.

KMnews.ru 18. 10. 2007

В-третьих, речь как последовательность вовлеченных в нее слов отражает опыт говорящего человека, обусловлена контекстом и ситуацией, вариативна, может быть спонтанна и неупорядочена. С примерами такой речи мы сталкиваемся часто в быту и на производстве.

С одной стороны, речь, использующая уже известные языковые средства, принципиально зависит от языка. С другой – ряд характеристик речи, например темп, продолжительность, тембр, степень громкости, артикуляционная четкость, акцент, не имеют к языку прямого отношения. Особый интерес представляет использование в речи слов, отсутствующих в языке. Приведем примеры таких авторских неологизмов: «У нас же ежемесячно раскупается в «*менялках*» 1,8–2,1 млрд долларов»; «Алла Борисовна Пугачева записала себя в паспорт так: по мужу – *филиппинка*»; «Мэр Москвы Юрий Михайлович Лужков избрал уникальную национальность – *кепчак*» (*Из газет*).

С индивидуальными отклонениями в речи связаны истоки языковых изменений. Поэтому говорят, что язык творит речь и сам творится в речи.

Индивидуальный характер речи делает ее неповторимой. Поэтому специалисты, изучающие особенности речи, могут подтвердить или опровергнуть авторство создателя анализируемого текста, что важно не только для филологов, но и криминалистов.

Говорящие используют в речи различные средства худо-

жественной изобразительности: сравнения, метафоры. Например: «Увы, но в последнем публицистическом опусе Д. Быкова... признаки чисто стилистической активизации читательского внимания вроде бы налицо, но обстоятельно продуманной концепции явно не хватает, и очень трудно избавиться от ощущения, что перед нами всего лишь искусно приготовленный публицистический салат – оливье. Назовем его так, чтобы не отбрасывать слишком уж зловещую тень на горячо любимую всеми праздничную закуску» (*Из статьи В. Сурикова*); «Потом запутался, сломался, стал киллером. Потерянное поколение, свинцовые мальчики» (*М. Шишкин. Венерин волос*).

Люди могут соотносить в речи слова, в языке не соотносимые, системно не связанные. Получаются текстуальные синонимы: «Магическое слово «*инвестиции*» стало синонимом «*манны небесной*». Ожидание денег откуда-то извне грозит превратить политиков и хозяйственников в старух у разбитого корыта»; антонимы: «Этот человек никак не понимал и до сих пор не понимает... *что свобода* – это не вседозволенность, а сознательное и радостное *самоограничение* одного для того, чтобы другому, рядом с ним, было удобно жить» (*Из газет*); паронимы: «На ваш выбор и суд предстают самые *элитные* курорты, эксклюзивные автомобили, роскошные наряды, люксовые аксессуары и *элитарные* дома» (*Из Интернета*) и даже омонимы. Последние часто обыгрываются в прессе: «На реке *Хор* дела «оч. пл...»;

«О чем шипит аспирин» (заголовок); «Покупайте аспирин у ...*пса*. Мой сосед-первоклассник просто давится от смеха, вновь и вновь пародируя известную телерекламу. Производители «Упсы» явно не учли своеобразие русской транскрипции и возможности «особачивания» их товара» (*Из газет*).

Приведенные примеры словоупотребления не объясняются характером имеющихся в русском языке изобразительных средств, что подтверждает их отсутствие в специализированных словарях синонимов, антонимов и т. д. Авторы цитат обнаружили их в запасниках языка и впервые употребили в своих произведениях как средства художественной изобразительности.

Мы уже говорили, что человеческая речь возникает в ответ на необходимость вступить в общение с кем-либо или сообщить что-либо, и определяли речь как использование языка в коммуникативных целях. Может показаться, что выделение коммуникативной функции речи избыточно или тавтологично. Однако это не так. Собственно коммуникативный аспект анализа речи позволяет сконцентрировать внимание как на закономерностях употребления языка в речи (внутриязыковая сторона), так и на социально-психологических условиях осуществления языковой деятельности (внеязыковое окружение).

Введем ряд понятий, каждое из которых под разным углом зрения представляет деятельностный характер языка.

Речевая деятельность – это употребление речи в процессе взаимодействия между людьми, частный случай коммуникации.

Речевое общение – целенаправленный процесс установления и поддержания прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка.

Речевой акт – элементарная единица речевого общения, произнесение говорящим высказывания в непосредственной ситуации общения со слушающим.

Речевое поведение – использование языка людьми в предлагаемых обстоятельствах, в многообразии реальных жизненных ситуаций, совокупность речевых поступков.

Интерес к коммуникативному аспекту речи – это интерес к речи как форме поведения человека, в которой обнаруживаются проявления его характера, его отношения к другим людям, его жизненные позиции. При этом можно говорить о речевых поступках как действиях в речевой сфере, например, поддержка или обида словом, введение в заблуждение, игра словами или словесная перепалка. Можно обнаружить типы людей, для которых характерны те или иные особенности речевого общения, например тип болтуна, брюзги или молчуна.

Именно в коммуникативном аспекте речи проявляется психологическое взаимодействие партнеров. Оно предполагает определенные позиции общающихся сторон, их отношение друг к другу, обмен средствами воздействия, реакцию

на эти воздействия. В зависимости от того, что переживает по поводу своего собственного сообщения говорящий, по-разному воспринимается и то, что он сообщает. Более того, само содержание сообщения часто не доходит до сознания слушателя, если оно не окрашено психологическим отношением говорящего к содержанию своего сообщения – сочувственным, отрицательным или каким-либо другим.

Таким образом, коммуникативная природа речевого поведения дает возможность увидеть принципиальные различия между языком и тем, как и зачем им пользуется человек.

Познакомимся с известной схемой коммуникативного акта, предложенной одним из создателей кибернетики К. Шенноном, а затем несколько измененной известным лингвистом Р. Якобсоном.



Согласно этой модели основными компонентами речевого акта являются: отправитель (адресант), получатель (адресат), канал связи, сообщение, код, контекст (ситуация).

Сообщение понимается как процесс и результат порождения речи, т. е. текст. В качестве текста в широком смысле

могут выступать изображение, собственно текст, жест и т. п. В идеале сообщение должно состоять из двух не обязательно равных частей: известного адресату речи и неизвестного. Если сообщение содержит только известное, то процесс общения может потерять интерес для адресата; если же в сообщении есть только неизвестное (крайний случай – речь на незнакомом иностранном языке), то его содержание окажется недоступным адресату и он также потеряет интерес к общению, коммуникация не состоится.

Каждое сообщение имеет свое содержание, или референцию. В осуществлении референции, т. е. в сообщении определенной информации, состоит коммуникативная функция языка/речи.

Код в речевой коммуникации – это тот язык или его разновидность (диалект, сленг, стиль), который используют участники данного коммуникативного акта.

Переключение кодов. Коды (языки) и субкоды (диалекты, стили), составляющие социально-коммуникативную систему, функционально распределены. Это значит, что одна и та же группа говорящих, которые составляют данное языковое сообщество, владея одинаковым набором средств общения, использует их в зависимости от условий общения. Например, если говорить о субкодах русского литературного языка, то в научной деятельности его носители используют средства научного стиля речи, в сфере делопроизводства, юриспруденции, административной переписки и т. п. им придется

прибегать к средствам официально-делового стиля, в сфере религиозного культа – к словам и конструкциям стиля религиозно-проповеднического и т. д. Иначе говоря, в зависимости от сферы общения (того, где, с кем и о чем говорится) говорящий переключается с одних языковых средств на другие.

Похожая картина наблюдается в тех обществах, где используется не один, а два языка (или несколько). Билингвы, т. е. люди, владеющие двумя (или несколькими) языками, обычно «распределяют» их использование в зависимости от условий общения: в официальной обстановке, при общении с властью у них в ходу преимущественно один язык, а в быту, в семье, при контактах с соседями – другой (другие). В этом случае тоже можно говорить о переключении с одного кода на другой, только в качестве кодов фигурируют не стили одного языка, как в первом примере, а разные языки.

Переключение кодов, или кодовое переключение, – это переход говорящего в процессе речевого общения с одного языка (диалекта, стиля) на другой в зависимости от условий коммуникации. Переключение кода может быть вызвано, например, сменой адресата, т. е. того, к кому обращается говорящий. Если адресат владеет только одним из двух языков, которые знает говорящий, то последнему, естественно, приходится использовать именно этот, знакомый адресату язык, хотя до этого момента в общении с собеседниками-билингвами использовался другой язык (или оба языка). Переключе-

чение на известный собеседнику языковой код может происходить даже в случае, если меняется состав общающихся: если к разговору двоих билингвов присоединяется третий человек, владеющий только одним из известных всем троим языков, то общение должно происходить на этом языке. Отказ же собеседников переключиться на код, знакомый третьему участнику коммуникации, может расцениваться как нежелание посвящать его в тему разговора или пренебрежение к его коммуникативным запросам.

Фактором, обуславливающим переключение кодов, может быть изменение роли самого говорящего. Скажем, в роли отца (при общении в семье) или в роли соседа по дому он может использовать родной для него диалект, а при обращении в органы центральной власти вынужден переключаться на более или менее общепринятые формы речи. Если такого переключения не произойдет, представители власти его не поймут и он не достигнет своей цели (удовлетворить просьбу, рассмотреть жалобу и т. п.), т. е. потерпит коммуникативную неудачу.

Тема общения также влияет на выбор кода. По данным исследователей, занимавшихся проблемами общения в условиях языковой неоднородности, «производственные» темы члены языковых сообществ предпочитают обсуждать на том языке, который имеет соответствующую специальную терминологию для обозначения различных технических процессов, устройств, приборов и т. д. Но как только происходит

смена темы – с производственной на бытовую, – включается другой языковой код или субкод: родной язык или диалект собеседников. В одноязычном обществе при подобной смене кода происходит переключение с профессионального языка на общепотребительные языковые средства.

В каких местах речевой цепи говорящие переключают коды? Это зависит от тех факторов, о которых только что шла речь. Если влияние того или иного фактора говорящий может предвидеть и даже в каком-то смысле планировать, то переключение происходит на естественных границах речевого потока: в конце фразы, синтаксического периода, при наиболее спокойном режиме общения – по завершении обсуждения какой-либо темы. Однако если вмешательство фактора, обуславливающего кодовое переключение, неожиданно для говорящего, он может переключаться с кода на код посередине фразы, иногда даже не договорив слова. При высокой степени владения разными кодами или субкодами, когда использование их в значительной мере автоматизировано, сам процесс кодового переключения может не осознаваться говорящим, особенно в тех случаях, когда другой код (субкод) используется не целиком, а во фрагментах. Например, говоря на одном языке, человек может вставлять в свою речь элементы другого языка – фразеологизмы, модальные слова, междометия, частицы.

Сама способность к переключению кодов свидетельствует о достаточно высокой степени владения языком (или под-

системами языка) и об определенной коммуникативной и общей культуре человека. Механизмы кодовых переключений обеспечивают взаимопонимание между людьми и относительную комфортность самого процесса речевой коммуникации. Напротив, неспособность человека варьировать свою речь в зависимости от условий общения, приверженность лишь одному коду (или субкоду) воспринимается как отклонение от нормы, свидетельствует о недостаточном образовании или намеренном вызове собеседнику и поэтому может приводить к коммуникативным конфликтам. Приведем пример из известного кинофильма, в котором пассажир поезда обращается к случайному попутчику: «Слышь, мужик! Дай закурить». И получает в ответ холодное: «Мужики в поле пашут». Собеседник оказался профессиональным вором, в привычном жаргоне которого мужик – не вор, не «настоящий» человек.

Языковая вариативность. Если мы можем в процессе общения переключаться с одних языковых средств на другие, например, при смене адресата, продолжая при этом обсуждать ту же тему, это означает, что в нашем распоряжении имеется набор средств, позволяющий об одном и том же говорить по-разному. Это чрезвычайно важное свойство языка, обеспечивающее говорящему возможность не только свободно выражать свои мысли на данном языке, но и делать это разными способами. Умение носителя языка по-разному выражать один и тот же смысл называется его способностью

к перефразированию. Эта способность, наряду со способностью извлекать смысл из сказанного и умением отличать правильные фразы от неправильных, лежит в основе сложного психического навыка, называемого владением языком.

Вариативность проявляется на всех уровнях речевой коммуникации – от владения средствами разных языков (следовательно, и варьирования, попеременного использования единиц каждого из языков в зависимости от условий общения) до осознания говорящим допустимости разных фонетических или акцентных вариантов, принадлежащих одному языку (в современном русском литературном языке это варианты типа *було[ин]ая* / *було[чн]ая*, *поднялся* или *поднялся* и т. п.).

Контекст (или ситуация) – это обстоятельства, в которых происходит конкретное событие. Речь приобретает определенный смысл и может быть понята только в структуре неречевого контекста. Рассмотрим в качестве примера высказывание «Он держал в руке сумку». Если эта фраза произносится в контексте детективной истории, то она может означать, например, необходимость приготовиться к некоему действию – в случае, если этот человек подозреваемый, а в сумке могут лежать важные вещественные доказательства. В контексте праздничного застолья эта фраза может означать, что человек, которого давно ждали к столу, наконец-то пришел. В ситуации бытовой мелодрамы сумка в руках может указывать на сцену размолвки или расставания, когда

кто-то из близких собирается уйти или уехать. Таким образом, конкретное значение высказывания всегда будет меняться в зависимости от контекста.

Важнейшим структурным компонентом любой коммуникативной ситуации является *обратная связь*. Реакция слушающих на высказывание говорящего по сути образует цементирующий момент общения, ее отсутствие приводит к разрушению коммуникации: не получая ответ на заданный вопрос, человек чувствует себя задетым и обычно либо добивается ответа, либо прекращает разговор. Более того, реакция со стороны слушателя в виде явно выраженного интереса к говорящему составляет общий фон, на котором только и может разворачиваться разговор. При отсутствии такого интереса общение становится тяжелым и прерывается.

При всех методических достоинствах рассмотренной модели в ней отсутствует указание на психологические и социально-ролевые характеристики, существенным образом влияющие на процесс продуцирования речи.

К психологическим структурным компонентам акта речевой коммуникации следует в первую очередь отнести намерение и цель, т. е. мотивационную составляющую, которая определяет, что, зачем и почему хочет сказать автор высказывания.

Коммуникативное намерение (коммуникативная интенция) – это желание вступить в общение с другим лицом. Так, намерение выпить кофе самому и намерение предложить вы-

пить кофе другому различаются отсутствием или наличием коммуникативной интенции.

В речевом общении обычно достаточно легко различают два вида *целей*, которые может преследовать говорящий, – ближайшую, непосредственно выражаемую говорящим, и более отдаленную, долговременную, нередко воспринимаемую как целевой подтекст, подчас трудноразгадываемый. Тот и другой вид целей имеет много разновидностей. Основными разновидностями ближайшей цели общения являются:

- получение информации, в том числе оценочной; выяснение позиций; поддержка мнения; развитие темы; разъяснение; критика (так называемая интеллектуальная цель);
- поддержка или отталкивание партнера, развитие или прекращение коммуникации (цель, связанная с установлением характера отношений);
- побуждение к действию;
- изменение эмоционального состояния партнера.

За ближайшими целями часто стоит целевой подтекст, углубляющий и усложняющий общение. Так, в ситуации группового обсуждения какого-либо вопроса ближайшей целью высказывания типа «Уточни, что ты имел в виду, когда сказал...» является получение информации с последующей поддержкой или критикой высказанного мнения, при этом целевым подтекстом (отдаленной целью) может быть как выяснение истины, так и намерение заявить о себе, утвердить

свой статус. Точно так же поддержание разговора часто служит долговременной цели установления добрых отношений; побуждение к действию (например, обращение к ребенку: «Помоги маме приготовить обед») бывает формой реализации воспитательных воздействий (в данном примере – формирование готовности и умения взаимодействовать с другими людьми, способности уступать, сопоставлять свои интересы с интересами других и т. д.).

Долговременные цели говорящего выясняются и понимаются по общему характеру разговора благодаря более глубокому знанию данного человека, по непроизвольным проявлениям (вербальным или невербальным). Часто они более или менее тщательно скрываются людьми, порой принимаются меры к их маскировке.

К социально-ролевым структурным компонентам речевой коммуникации следует отнести статусные и ситуативные роли участников общения, а также используемые ими стилевые приемы.

Как известно, понятие «социальная роль» указывает на поведение, предписанное человеку его социальным (возрастным, половым, должностным и т. д.) положением, или статусом. В начале конкретного коммуникативного акта от коммуникантов требуется понимание собственной социальной роли и роли партнера. Это необходимо для ориентировки в ситуации и выбора соответствующей манеры речевого поведения. Не случайно, когда представляют друг другу

незнакомых людей, называют одну из основных социальных ролей (например, «профессор Колесов»), остальные опознаются по внешнему виду человека или предполагаются сопутствующими называемой при представлении роли.

По ходу общения могут быть выделены и ситуативные роли говорящих, существенно влияющие на характер общения. Среди них можно назвать, например такие:

- «лидер», стремящийся повести за собой, убедить в своей правоте;
- «хозяин», следящий за общим ходом беседы, уравнивающий интересы различных людей, неформально заботящийся об окружающих;
- «капризный ребенок», способный нарушить любые запреты, высказать любые независимые суждения;
- «гибкий человек», готовый приспособиться к различным ситуациям.

Стилевые характеристики участников общения проявляются в особенностях речевого стиля коммуникантов, в используемой ими коммуникативной стратегии и тактике. Стили могут быть ранжированы по степени внимания говорящих к своей речи: одностильно говорящий – это тот, кто вступает в речевое общение, уделяя выбору языковых средств минимальное внимание, в разных ситуациях и с разными партнерами он не способен проявить языковую гибкость, поэтому на партнеров он производит впечатление человека с неразвитой речью. Человек, обладающий высоким

уровнем языковой компетенции – тот, кто стремится сохранить свой стилевой облик в разных коммуникативных сферах, но при этом умеет выполнять различные речевые роли, использовать разностильный речевой репертуар в зависимости от обстоятельств общения. Стили слушания также можно расположить между двумя крайними позициями: от умеющих (желающих) до не умеющих (не желающих) слушать/слышать.

Помимо индивидуальных особенностей говорящих и слушающих выбор стиля речевого поведения зависит от социального контекста. Обращение к речи официальной или поэтической, научной или бытовой, деловой или публицистической задается ролевой ситуацией. (В последующих главах будут подробно рассмотрены особенности различных речевых стилей.)

Организация и развитие коммуникативного речевого акта также имеет свои особенности и закономерности.

Для того чтобы человек мог передать сообщение другому, он должен предварительно позаботиться о наличии или формировании общего социального опыта. Общность коммуникантов может быть самого разного свойства: общность языка, на котором они могут говорить; общность социального жаргона или профессионального языка, при помощи которого лучше достигается взаимопонимание; общность пола, семейного положения и т. д. Чем больше общий опыт, чем больше общих социальных связей, тем более точно бу-

дет понятно адресатом посланное сообщение.

Затем требуется ввести предмет сообщения (тему) и удерживать его в сознании слушающего путем периодического напоминания, уточнения.

При достаточно продолжительном разговоре говорящий более или менее обоснованно переходит от одной темы к другой. Нарращивание объема информации (продуктивность сообщения) должно дозироваться в зависимости от подготовленности собеседника или аудитории. При этом говорящий организует и собственно коммуникативный аспект разговора: использует приемы привлечения и удержания внимания слушателей, оформляет свое представление о характере и социальном статусе партнера или аудитории, выражает самооценку по отношению к собеседнику, принимая дружеский, официальный или снисходительный тон общения.

Структура разговора во многом формируется за счет попеременного включения в него участников. При этом возникают новые показатели меры взаимодействия и связанности партнеров:

- обсуждение и интерес к общей теме или каждый говорит о своем;
- частота использования другими партнерами предложений и суждений, высказанных кем-либо из участников.

Эти показатели могут характеризовать как авторитетность человека, чьи суждения привлекают наибольшее внимание, так и готовность (или неготовность) партнеров при-

нять и признать чужое мнение.

Активность участия человека в разговоре, которая проявляется в частоте включения в него и продолжительности участия в нем, может свидетельствовать:

- о степени заинтересованности человека как в теме разговора, так и в самом общении, в его участниках;
- о самооценке человека (например, скромная молчаливость или самоуверенная неспешная разговорчивость);
- об общей склонности человека к развернутости или лаконичности высказываний.

Отношение говорящего к реакции партнеров также является достаточно примечательной характеристикой и может иметь интеллектуальную и эмоциональную составляющую. Интеллектуальная оценка выражается в согласии с мнением партнера, его учете, оспаривании или неприятии. Эмоциональное отношение к вызванной реакции выявляет либо удовлетворение, радость, либо неудовлетворенность, раздражение, нетерпение, либо эмоциональную глухоту. Встречаются люди с выраженной склонностью к определенного вида реагированию на реакцию слушателей. Для положительного типа характерны уважительность к партнеру, готовность понять его и удовлетворить выраженную просьбу, терпеливость; для его антипода – преувеличенная «нет-реакция», нетерпеливость, раздражительность, нетерпимость к возражениям.

Отношение к вызванной у партнеров реакции составля-

ет существенную характеристику человека и важный момент хода общения, влияющий на его конечный результат и общий тон.

Определенное значение среди коммуникативных приемов имеет установление величины дистанции между говорящими. По своей индивидуальной манере люди значительно различаются. Некоторые стремятся как можно более подробно проникнуть в обстоятельства и переживания партнера. Другие, напротив, отстраняются от собеседника. Устанавливая ту или иную дистанцию с партнером, человек по-разному открывает и себя: он может проявлять глубокий интерес к личности партнера, сам при этом не допуская его в свой личный мир, либо глубоко раскрывать себя, оставаясь невнимательным к состоянию другого.

Таким образом, выявление структуры и описание хода речевой коммуникации позволяет осознать слабые и сильные стороны своего речевого поведения.

§ 2. Речь в межличностном общении

Особенности речи в межличностном общении

Межличностное общение определяют как взаимодействие между небольшим числом коммуникаторов, которые находятся в пространственной близости, хорошо знакомы друг с другом и в большой мере друг другу доступны, т. е. имеют возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществлять обратную связь.

Речь как средство организации общения небольшого числа находящихся рядом и хорошо знакомых друг другу людей, или разговорная речь, обладает рядом отличительных особенностей:

1) *персональностью адресации*, которая предполагает индивидуальное обращение собеседников друг к другу, учет взаимных интересов и возможностей понимания темы сообщения; большее внимание к организации обратной связи с партнерами – адресат разговорной речи всегда присутствует, обладает той же степенью реальности, что и говорящий, активно влияет на характер речевого общения, позиция партнера непрерывно рефлексится, переосмысливается, на нее реагируют, ее предвосхищают и оценивают;

2) *спонтанностью и непринужденностью*: условия непосредственного общения не позволяют заранее спланировать разговор, собеседники вмешиваются в речь друг друга, уточняя или меняя тему разговора; говорящий может перебивать сам себя, что-то вспоминая, возвращаясь к уже сказанному;

3) *ситуативностью речевого поведения*: непосредственный контакт говорящих, тот факт, что предметы, о которых идет речь, чаще всего видны или известны собеседникам, позволяют им использовать мимику и жесты как способ восполнения неточности выражений, неизбежной в неформальной речи;

4) *эмоциональностью*: ситуативность, спонтанность и непринужденность речи в непосредственном общении усиливают ее эмоциональную окраску, выдвигают на первый план эмоционально-индивидуальное восприятие говорящими как темы разговора, так и собеседника, что достигается с помощью слов, структурной организации предложений, интонаций; стремление быть понятыми побуждает собеседников к частому выражению личных оценок, эмоциональных предпочтений, мнений.

Перечисленные особенности задают важнейшие функции речи в межличностном общении – эмотивную и конативную. *Эмотивная функция* связана с субъективным миром адресанта (говорящего), с выражением его переживаний, его отношения к тому, что говорится, в ней находит отражение самооценка говорящего, его потребность быть услышанным,

понятым. *Конативная функция* связана с установкой на адресата (слушающего), со стремлением на него воздействовать, формировать определенный характер взаимоотношений, в ней находят отражение потребности человека достигать поставленных целей, оказывать влияние на других людей; проявляется эта функция в структурной организации разговора, целевой направленности речи.

Разговорную речь отличают ряд особенностей и приемов: постоянная смена позиций говорящий – слушающий; личная заинтересованность и активность разговаривающих; использование неполных предложений, коротких фраз, большого числа местоимений, бытовой лексики и др. Межличностный разговор в процессе развертывания приобретает большую эмоциональную нагруженность, что заставляет собеседников уточнять собственное отношение к предмету разговора, проверять устойчивость собственной позиции и позиций, занимаемых другими, тем самым речь оказывается фактором личностного самоопределения участников разговорной коммуникации.

Речь для общения или сообщения

Коммуникативная роль говорящих и слушающих, манера их речевого поведения зависят от того, что выходит на первый план в сообщении – информация или контакт. Функционально можно выделить два основных вида речевого пове-

дения говорящих и слушающих: общение и передача информации, сообщение. С точки зрения коммуникативных ролей участников речевого акта каждый из этих видов организуется по-разному.

Общая ситуативно-целевая задача *общения* – говорить, чтобы высказаться и встретить понимание. Обычно это обмен репликами, содержание которых ассоциативно связано. Поддержание разговора может быть самоцелью. Пример реплик из повседневных разговоров:

- Опять погода портится.
- У нас всегда так, после жары – грозы, а потом холодно.
- А что творилось в Москве – слышали? Какой страшный ураганице!
- Да, но это еще что. Вот когда я несколько лет назад был на Дальнем Востоке, и т. д.

Оба собеседника имеют равные права, они не стремятся прийти к единой точке зрения, решить какую-то проблему. Правила, которые они используют, определяются ими скорее интуитивно. Это обмен мнениями и чувствами, не логичный, но достаточно искренний. Они не особенно контролируют сказанное, не стараются подбирать уместные слова и фразы, сравнительно мало перебивают друг друга. Говорящий зачастую предпочитает сконструировать новое слово, чем отыскивать нужное в памяти. Можно сказать, что речь ради общения максимально приближает слушающего к лич-

ности говорящего и при этом несет на себе отпечаток ситуативности, ситуативной связанности.

Цели речи, сводящейся просто к поддержанию общения, варьируются в зависимости от оппозиции близкие – неблизкие отношения. Можно представить следующую их шкалу исходя из отношений:

- между незнакомыми людьми – завязать знакомство, скоротать время в условиях вынужденного совместного пребывания (в транспорте, в очереди);
- между малознакомыми людьми – укрепить знакомство;
- при случайном знакомстве – соблюсти правила вежливого поведения, когда молчать неловко;
- между хорошо знакомыми людьми – сохранить сложившийся тип отношений, в то время как отказ от общения является знаком желания их изменить;
- между близкими друзьями или в семье – отдать дань привычке к обмену мнениями, эмоциями.

Передача информации в межличностном взаимодействии может реализовываться несколькими различными способами. Обратим внимание на следующие три:

1) *совместное решение задачи*: речевые высказывания направлены на выработку общей точки зрения. Этот способ общения предполагает наличие общей цели, что заметно ограничивает тематику. Набор адекватных для данного способа правил ведения разговора также ограничен: каждое высказывание тщательно взвешивается, каждое слово строго под-

бирается и оценивается, нарушение правил, например непонимание со стороны собеседника или отказ от решения задачи, может привести к смене способа общения. Допускаются повторения и уточнения. Решение вырабатывается совместно при обоюдном согласии собеседников. С выработкой решения взаимодействие заканчивается или осуществляется переход к новому способу общения;

2) *задавание вопросов*, при котором один из собеседников – задающий вопросы – заинтересован в получении определенной информации. Его право задавать вопросы может определяться социальной ролью (отец, экзаменатор) либо соглашением о цели что-то узнать. Право спрашиваемого – уклониться от ответа, задать встречный вопрос, обсудить заданный. Обычно спрашивающий получает частичные ответы. Исчерпывающие, подробные ответы считаются нарушением правил, как и неадекватные ответы, неприемлемые уклонения от ответа, повторяющиеся ответы по ассоциации. Тема общения не всегда четко определена. Допустимы повторения и уточнения, т. е. избыточность. Слова и реплики обычно более тщательно взвешиваются, чем при ассоциативном способе общения;

3) *уточнение понимания*. Данный способ общения несколько напоминает решение задач (наличием цели, ограничением ассоциативных реплик), при этом как бы решается задача о причинах непонимания. В то же время выяснение путем переспросов, в чем состоит неправильное понимание,

какие правила нарушены, сближает данный способ с задаванием вопросов. Оба партнера имеют право в любой момент заявить о достигнутом понимании и перейти к другому способу.

В речи с целью передачи информации используются следующие *формы коммуникативной тактики*:

- включение партнера в свою логику путем приглашения подумать вместе;
- позитивное и уважительное рассмотрение его мыслей;
- отстраненность содержания речи от слушателя, движение по внутренней логике предмета (позиция независимости).

Плодотворное взаимодействие возможно при согласованном принятии обоими собеседниками одного и того же способа общения. Если это не удастся сразу, то выбирается приемлемый способ общения или разговор прерывается по инициативе любого из партнеров.

Речь и самораскрытие

Без эмоционального и личностного самораскрытия невозможны близкие человеческие отношения, педагогическое воздействие, психотерапевтический контакт. Однако и при адекватных самораскрытию коммуникативных условиях далеко не все способны на истинно диалогическое общение в межличностной сфере.

Проблема диалогического общения, установления дружеских, доверительных взаимоотношений возникает подчас не из-за отсутствия адекватной коммуникативной ситуации, нежелания партнера выслушать и понять, а из-за неспособности субъекта общения выразить свое внутреннее Я на вербальном уровне. В сфере человеческих отношений, варьируя коммуникативно-речевое поведение, можно выходить на различные уровни общения:

- легкая беседа (болтовня) как один из вариантов фатической речи;
- эгоцентрическая речь (egospeak) – не подлежащее обсуждению описание своих качеств, взглядов, привязанностей, когда в разговоре человек поддерживает только тему «о себе»: будь это его служебные, семейные или иные касающиеся его личности дела;
- собственно диалог, основными принципами которого являются интерес к партнеру, учет особенностей его личности, эмоциональная и личностная ему открытость.

В теории межличностной коммуникации известна модель, получившая название «окно Джогари» (произведено от имен двух американских психологов, предложивших эту модель, – Джо Люфта и Гарри Ингхэма). Она позволяет выявить индивидуальные стили поведения людей в зависимости от их самораскрытия. Суть этой модели – в демонстрации взаимозависимости информации о нас самих, доступной только нам, и того, как нас воспринимают другие (рис. 1).

	Я знаю о себе	Я не знаю о себе
Другие знают обо мне	1. Открытая зона	2. Слепая зона
Другие не знают обо мне	3. Скрытая зона	4. Неизвестная зона

Рис. 1. «окно Джогари»

Перед нами четыре «стекла» в одном окне. Размер каждого «стекла» зависит от осознания своего поведения, чувств и мотиваций. В отличие от настоящих оконных стекол «окно Джогари» иногда меняется в размерах.

1 – открытая зона: отражает вашу общую открытость миру, вашу потребность быть узнанным, она включает все аспекты о вас, известные вам и другим;

2 – слепая зона: включает то, что другие в вас воспринимают, но что недоступно вам самим. Например, вы считаете себя остроумным, а друзья находят ваш юмор тяжеловатым, или вы думаете, что ведете себя уверенно, но другим заметна в вашем поведении напряженность. Слепая зона может содержать любые ненамеренные коммуникативные стимулы;

3 – скрытая зона: включает то, что вы предпочли бы не раскрывать никому, идет ли речь о вас или о других людях;

4 – неизвестная зона: включает все не познанное ни вами, ни другими людьми, ваши скрытые ресурсы, потенциал личностного роста, о котором вы можете лишь догадываться или к которому стремиться.

Все зоны взаимозависимы: изменения в одной вызывают изменения в другой. Если вы что-то раскрыли из скрытой зоны, она соответственно уменьшается, при этом увеличивается ваша открытая зона. Если друзья сказали вам о вашей нервозности, эта информация также станет частью открытой зоны, соответственно уменьшится зона слепая. Правда, изменения не всегда бывают желательны. Иногда указание человеку на его нервозность лишь усиливает последнюю.

Авторы «окна Джогари» считают, что увеличение открытой зоны, т. е. не только самопознание, но в определенной степени и раскрытие себя перед другими, – наиболее желательная стратегия в межличностном общении. Лучшее знание себя в отношениях с другими приводит к росту самоуважения и самопринятия.

В зависимости от того, какая зона доминирует в поведении людей, можно выделить различные коммуникативные стили.

Стиль (1) характеризует людей, которые демонстрируют скорее безличный подход в отношениях. У них доминирует неизвестная зона, они обычно уходят от контактов, избегают личностного самораскрытия, участия в делах других и тем самым создают образ сторонящегося других, некоммуникабельного человека.

Стиль (2) характерен для людей, которые стремятся к общению, но одновременно боятся раскрывать себя и в целом не доверяют другим. Если кто-то говорит им об этом, они

перестают доверять и этим людям. Здесь доминирует скрытая зона.

Стиль (3) характерен для крайне самоуверенных людей, которые при этом не осознают, как они воздействуют на других и как воспринимаются другими. Те, кто общается с такими людьми, часто ощущают, что к их идеям и высказываниям не прислушиваются, считают малоценными. Подобное поведение может вызвать обиду и враждебность. Здесь доминирует слепая зона.

Стиль (4) характерен для людей, демонстрирующих открытость, открытость, понимание потребностей и настроения других. Здесь доминирует открытая зона.

Речь и самооценка

Одна из важнейших особенностей речевого поведения в межличностном взаимодействии – влияние на самооценку говорящих и слушающих. Принципиально наши сообщения могут содержать три типа реакций:

1) мы можем поддержать Я-концепции других людей и обращаться с ними так, как, по их мнению, с ними следует обращаться. Например, если девушка считает себя умной и опытной, то ее Я-концепция получает поддержку, когда ее приятели обращаются к ней за советом или за помощью;

2) мы можем не принять самоопределения других людей, просто отказавшись разделить их взгляды относительно их

самих. Так, если кто-то считает себя лидером, но никто из его окружения не обращается с ним как с человеком, надежным лидерскими качествами, это может заставить его пересмотреть свой образ;

3) мы можем не замечать самоопределений других (отказываем им в поддержке).

Если в первом случае мы как бы сообщаем человеку: «Я принимаю тебя таким, каким ты видишь себя сам, твоя оценка верна», во втором случае: «Я не принимаю тебя таким, каким ты сам себя видишь, твоя самооценка неверна», то в третьем случае: «Ты не существуешь, ты – никто». Отказывая в поддержке, мы не открываем людям, что чувствуем при общении с ними, т. е. игнорируем их. Отказы в поддержке иногда могут быть ненамеренными, являться результатом непонимания важности поддержки для личностной самооценки. Продолжительный отказ в поддержке психологи считают одним из наиболее жестоких психологических наказаний для людей. Человек, который постоянно отвергается другими, может пережить кризис собственной идентичности.

Стиль речевого поведения, в результате которого другой человек начинает больше себя ценить, называют *поддерживающим*. Соответственно *неподдерживающий* стиль можно определить как стиль такого речевого поведения, в результате которого другой человек оценивает себя ниже, ценит себя меньше.

Приведем классификацию сообщений с ориентацией на поддерживающий или неподдерживающий стиль.

Среди речевых посланий, выражающих поддержку, выделяют:

1) *прямое признание* – человек признает, соглашается со сказанным вами и прямо сообщает об этом, что проявляется в поддержании разговора, заинтересованности и т. п.;

2) *выражение положительных чувств* – человек сообщает вам о положительных чувствах, вызванных тем, что вы сказали;

3) *уточняющие реплики* – человек просит вас прояснить, уточнить содержание вашего сообщения;

4) *поддерживающие реплики* – демонстрация сопереживания, понимания, участия.

Среди сообщений, выражающих чувство отказа в поддержке, выделяют:

1) *уход от обсуждения* – собеседник реагирует на ваше сообщение, но быстро переводит разговор на другую тему («Сегодня был сложный материал на лекции?» – «Не очень. Скажи, эта юбка не слишком длинная?»). Другой вариант – собеседник даже не предпринимает попытку связать свой ответ с вашим сообщением («У меня был трудный день, я страшно устала». – «Удивляюсь, почему Аня не позвонила, думаешь, она забыла?»);

2) *безличные предложения* – подчеркнуто правильная, наукообразная речь, отказ от личного обращения;

3) *прерывающие фразы* – вас прервали на полуслове, не дали договорить;

4) *сообщения, содержащие противоречие между вербальным и невербальным содержанием* («Разумеется, решение должен принимать только ты», – говорится раздраженным тоном).

Нереалистично надеяться, что все наши сообщения всегда будут носить только поддерживающий характер. Нередки ситуации, когда мы хотим или должны отказаться от общения с другими, по крайней мере на содержательном уровне. Но даже в этом случае полезно помнить о важности для межличностного общения поддерживающего стиля речевого поведения.

Роль слушающего

Слушающий способен влиять на речевое поведение говорящего именно потому, что он рядом и его реакция очевидна. Готовность приспособиться к чужому речевому опыту, соизмеримая с желанием реализовать свой собственный, позволяет говорить об еще одном варианте речевого поведения в межличностном общении – *поиске общего языка*. Найти общий язык – значит для говорящего быть способным актуализировать навыки, равные (или сходные) с навыками слушающего, соответствующие его ожиданиям. Для этого можно использовать жаргон, просторечные и диалект-

ные слова, разнообразные средства «коммуникативной адресации», позволяющие получить обратную связь: «Я не очень путано говорю?»; «Другими словами...», «Проще говоря...» и т. п.

В современной социально-психологической литературе большое внимание уделяется анализу стилей слушания как активного процесса, требующего определенных навыков, важнейшими среди которых являются навыки нерефлексивного, рефлексивного (активного, направленного на логическое понимание) и эмоционального (направленного на сопереживание) слушания.

Нерефлексивное слушание состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Внешне пассивное поведение в действительности требует большого напряжения, физического и психологического внимания. Нерефлексивное слушание полезно тогда, когда собеседник хочет обсудить наиболее болезненные вопросы, проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, или просто говорит о том, что требует минимального ответа. По форме неререфлексивное слушание предполагает использование кратких реплик типа «Да?», «Продолжайте, продолжайте. Это интересно», «Понимаю», «Расскажите подробнее» и т. п. или невербальных жестов поддержки, например утвердительный наклон головы.

Рефлексивное (активное) слушание – это обратная связь с говорящим с целью контроля точности восприятия

услышанного. Слушающий более активно использует словесную форму для уточнения информации и подтверждения понимания сообщения. Основными видами рефлексивных ответов являются выяснение, перефразирование, резюмирование.

Выяснение представляет собой обращение к говорящему за уточнениями: «Не повторите еще раз?», «Что вы имеете в виду?», «Это все?», «Например?» и т. п.

Перефразирование состоит в передаче говорящему его же сообщения, но словами слушающего. Целью перефразирования является проверка точности услышанного. Перефразирование может начинаться словами: «Как я понял...», «По вашему мнению...», «Другими словами, вы считаете...». При этом передаются существенные, главные моменты сообщения, смысл и идеи, а не чувства собеседника. Перефразирование информирует говорящего о том, как его понимает слушающий, и если понимает неправильно, то появляется возможность внести в сообщение соответствующие коррективы.

Резюмированием завершается одна тема разговора и осуществляется переход к другой, подытоживаются основные идеи и чувства говорящего. Резюмирующие высказывания помогают соединить фрагменты разговора в смысловое единство. Типичными фразами могут быть следующие: «Вашими основными идеями, как я понял, являются...», «Если подытожить сказанное вами, то...» и т. п.

Эмоциональное слушание предполагает понимание чувств, переживаемых другим человеком, и ответное выражение своего понимания этих чувств, для чего используются приемы рефлексивного слушания: уточнение, перефразирование, резюмирование. Таким образом, эмоциональное слушание отличается от рефлексивного не используемыми приемами, а целями или намерениями. Если цель рефлексивного слушания – осознать как можно точнее понять тематическое содержание сообщения говорящего, то цель эмоционального слушания – уловить его эмоциональную окраску, значение для собеседника высказанного сообщения, чувства, которые он при этом испытывает. Эмоциональное слушание противоположно критическому восприятию, это более интимный, чем активное слушание, вид общения.

* * *

Таким образом, в межличностном взаимодействии речь представляет собой разговор, для которого характерны неподготовленность и непринужденность речевого акта. Собеседники мыслят и говорят одновременно, у них нет времени на продумывание фраз. С этим связаны такие особенности устной речи, как меньшая лексическая точность, свобода словоупотребления, использование коротких и простых словосочетаний и предложений, отсутствие причастных и деепричастных оборотов, возможность речевых ошибок, запол-

нителей пауз. Непосредственное участие говорящих в речевом акте усиливает эмоциональную окраску речи, в ней проявляются личностные особенности собеседников, их отношение друг к другу и к предмету разговора.

§ 3. Речь как показатель социального статуса

Особенности речевого общения в социальном взаимодействии. Принцип кооперации

Анализ особенностей речевого общения в социальном взаимодействии связан с различением следующих уровней социальной коммуникации:

- общение людей как представителей тех или иных социальных групп (национальных, возрастных, профессиональных, статусных и т. д.). При этом определяющим фактором речевого поведения двух или нескольких человек будет их групповая принадлежность или ролевая позиция (например, руководитель – подчиненный, консультант – клиент, преподаватель – студент и т. д.);
- передача информации множеству лиц: прямая в публичной речи или опосредованная в средствах массовой информации.

Речевое поведение людей в социально ориентированном общении имеет ряд особенностей в сравнении с речью в межличностном общении.

Прежде всего в социальном взаимодействии отчетливо выражен обслуживающий характер речевой деятельности: речь всегда подчинена внеречевой цели, направлена на организацию совместной деятельности людей. Эта особенность предопределяет значительно более строгую (в сравнении с межличностным взаимодействием) регламентацию речевого поведения. Хотя нормы речевого поведения относятся к сфере молчаливых соглашений между членами общества, именно в сфере социально ориентированного общения их соблюдение сопровождается значительно более строгим контролем.

Исходными условиями совместной деятельности являются:

- наличие у участников взаимодействия хотя бы кратковременной ближайшей общей цели. Даже если их конечные цели различны или противоречат друг другу, всегда на период взаимодействия должна быть общая цель;
- ожидание, что взаимодействие будет продолжаться до тех пор, пока оба участника не решат его прекратить.

Описанные условия получили название *принципа кооперации*. Его автор Г. П. Грайс сформулировал основные правила, или постулаты, его реализации:

1) высказывание должно содержать ровно столько информации, сколько требуется для выполнения текущих целей общения; излишняя информация иногда вводит в заблуждение, вызывая не относящиеся к делу вопросы и сообра-

жения, слушающий может быть сбит с толку из-за того, что предположил наличие какой-то особой цели, особого смысла в передаче этой лишней информации;

2) высказывание должно по возможности быть правдивым: старайтесь не говорить того, что считаете ложным; не говорите того, для чего у вас нет достаточных оснований;

3) высказывание должно быть релевантным, т. е. соответствовать предмету разговора: старайтесь не отклоняться от темы;

4) высказывание должно быть ясным: избегайте непонятных выражений, неоднозначности, ненужного многословия.

Реальная речь грешит нарушениями тех или иных правил коммуникации: люди бывают многословны, не всегда говорят то, что думают, их речь бывает отрывочной, неясной. Однако если при этом нарушение не касается базовых принципов кооперации, взаимодействие продолжается и приводит к тому или иному уровню взаимопонимания. В противном случае отступление от правил может обернуться разрушением коммуникации и деградацией речи.

Наряду с принципом кооперации важное значение для регулирования социальных взаимодействий имеет *принцип вежливости*. Последний всецело принадлежит речевому этикету (о котором речь пойдет дальше). Отметим, что такие ключевые максимы принципа вежливости, как тактичность, великодушие, одобрение, скромность, согласие, благожелательность, выраженные (или не выраженные) в речи,

самым непосредственным образом определяют характер социальных взаимоотношений.

Отчетливо осознаваемая отправителем сообщения цель требует продуманной формы сообщения и прогнозируемой реакции аудитории.

Отличительная особенность речевой коммуникации в социальном взаимодействии связана с достаточно определенными ожиданиями со стороны получателей сообщения. Эти ожидания обусловлены более или менее устойчивыми *ролевыми стереотипами*, существующими в представлении адресатов, а именно: как должен говорить представитель той или иной социальной группы, какая речь вызывает или не вызывает доверие, владеет или не владеет выступающий темой и т. п. Чем более официальной является речевая ситуация, тем более формализованы ожидания слушателей.

Естественным следствием описанных особенностей становится своеобразная обезличенность речи в социальном взаимодействии, когда его участники говорят как бы не от себя, не от своего имени, а от имени группы, т. е. так, как принято говорить в группе, представителями которой в данной ситуации они себя ощущают.

Чтобы управлять течением беседы, необходимо заранее продумывать общую картину и возможные варианты развития разговора, распознавать ключевые точки, в которых возможна смена темы, стремиться вычленить применяемые собеседником приемы речевого воздействия, оценивать его

стратегию и тактику, вырабатывать пути гибкого реагирования-подыгрывания или оказания противодействия. Плохо, если говорящий имеет в запасе только один вариант разговора и его речь построена жестко.

Речь и социализация

Рассматривая речь в социальном взаимодействии, отметим ее решающее значение в процессе обучения и воспитания детей, т. е. их социализации. Основная масса обучающих воздействий поступает в словесной форме. В большой мере с помощью речи ребенок адаптируется к культуре своей среды. Слово учит необходимым для его жизни действиям, в форме похвалы, наказания, ласки оно регулирует и его субъективное состояние. Речевое развитие ребенка рассматривается как фактор его готовности к школе. Швейцарский психолог Ж. Пиаже, автор классической работы по функционированию языка в детском возрасте, пришел к выводу, что язык имеет два типа речевого существования – эгоцентрическую и социализированную речь.

Эгоцентрическая речь, по Пиаже, представляет собой образец бедного кодирования. Хотя ребенок говорит с окружающими его людьми, он редко ставит себя на их место. Его разговор – преимущественно размышления вслух. В его языке отсутствуют оттенки значений, игнорируется точка зрения, с которой рассматриваются те или иные вещи, даже в

споре всегда имеют место утверждения, а не объяснения. Ребенок едва ли задается вопросом, понимают ли его: для него это неважно, поскольку он не думает о других, когда говорит. Согласно Пиаже, эгоцентрический язык составляет почти половину объема речи ребенка в возрасте до 7–8 лет.

Социализированная речь предполагает приспособление информации к слушателю и в определенном смысле – к его позиции. Взрослые думают социально, даже находясь в одиночестве, дети думают эгоцентрично, даже общаясь с другими.

Следуя этим выводам, можно ожидать, что все взрослые обладают совершенными способностями к социальному кодированию. Увы, это не так. Одна из тому причин связана с социальной средой, которая формирует различные способы коммуникации или различные стили лингвистического кодирования.

В одних кодах господствуют значения, связанные с конкретным местом, конкретным контекстом, а не абстрактные понятия, подчеркивается скорее «мы», чем «я». Говорящий полагает, что слушатель всегда знает, о чем идет речь, у него такой же опыт, как у всех членов привычной для говорящего группы (членов одного племени, жителей одной деревни, одного двора, одноклассников и т. д.). В результате сообщение по своей структуре является простым и сравнительно кратким, в нем используется ограниченный словарный запас, минимизировано словесное отражение индивидуального опы-

та. Коды данного типа обычно являются следствием примитивной общинной культуры или профессиональной, групповой принадлежности человека (например, невысокого уровня образования).

Коды другого типа более разработаны, они, напротив, подчеркивают индивидуальный, а не групповой опыт. Говорящий не отождествляет себя со слушающим, поэтому старается сам разработать и сделать понятными для слушающего значения кодов, он понимает, что опыт слушающего, его лексикон могут отличаться от его собственных. Для этого требуется более развитый словарь, аналитический и абстрактный стили речи. Развитый лингвистический код доступен, как правило, хорошо образованным людям, преимущество которых в речевом общении проявляется и в том, что они, в отличие от членов замкнутой группы, могут с разными собеседниками использовать разные коды.

Таким образом, кодирование сообщений является формой социального обучения, частью процесса социализации. Каждый человек может улучшить свое социальное кодирование (вспомним Элизу Дулитл – героиню пьесы Б. Шоу «Пигмалион», социальное положение которой меняется с изменением в первую очередь ее речевого поведения).

Речь как средство утверждения социального статуса

В социально ориентированном общении социальные роли говорящих и слушающих выступают важнейшим фактором речевого поведения. Язык, безусловно, является одним из инструментов утверждения социального статуса участников общения. При этом существует следующая функциональная зависимость: не только социальная ситуация задает характер речевого поведения ее участников, но и выбранные языковые средства конструируют, подтверждают социальную ситуацию.

Для адекватного понимания речевого сообщения участники коммуникации различными способами обозначают социальные отношения, в структуре которых предполагается развернуть общение. Кроме прямых представлений, когда называются наиболее значимые для общения социальные роли собеседников, существуют косвенные **вербальные социально-символические средства** демонстрации социального статуса и ролевых репертуаров общающихся.

К числу таких вербальных социально-символических средств относится выбор *формы обращения*, которая может выявлять социальную иерархию, а при равенстве социальных статусов выражать личное отношение к партнеру. При этом используются специальные слова, указывающие на ти-

тул лица, к которому обращаются, например: «ваше высочество», «ваше благородие», «сэр».

Меняя формы обращения, можно подчеркнуть формальность или неформальность отношений, задать социальную дистанцию. Сравним обращения: «дамы и господа», «товарищи», «друзья», «голубчик», «милочка». Сходную функцию могут выполнять и выбранные формы приветствий или прощаний, например: «Здравствуйте», «Здорово, ребята», «Приветствую вас», «Салют», «Пока», «Всего хорошего».

Для повышения своего социального статуса могут быть использованы различные *обозначения для описания социальной роли или профессиональных функций*. Самоуважение людей возрастает в зависимости от выбора названия их роли: «помощник директора» вместо «билетер» или «работник санитарной службы» вместо «мусорщик» и т. п.

К вербальным социально-символическим средствам относится намеренная *имитация произношения* определенной группы, принадлежность к которой демонстрируется. Замечено, что мы стараемся приспособить наш язык, произношение к языку партнера в том случае, если он нам нравится. Когда же мы хотим отделиться от другого человека или группы, мы можем подчеркнуть различия в нашей речи.

Выбор стиля произношения также относится к числу вербальных социально-символических средств. Выделяют следующие стили: высокий с подчеркнуто правильным употреблением слов и построением предложений, который воспри-

нимается как официальный, более формальный, дистанцированный, и низкий (разговорная речь, насыщенная жаргонными словами, сленгом), воспринимаемый как неформальный, дружеский; влиятельный и невлиятельный. Говорящие, применяя определенные вербальные приемы, могут формировать свой желательный образ в восприятии других, например казаться более уверенными, влиятельными, знающими.

К числу так называемых невлиятельных форм сообщений относятся:

1) уклончивые фразы, отражающие субъективность: «Я думаю», «Мне кажется», «Наверное» и т. п.;

2) лингвистическое «заикание» (использование разъединяющих междометий и конструкций типа «э», «гм», «вы знаете», «ну»): «Гм, могли бы вы уделить минутку вашего времени?»; «Ну-у, мы могли бы попытаться»; «Я хочу – э-э, если, конечно, вы не против, предложить...»;

3) вежливые формы: «Простите...»; «Извините...»; «Будьте любезны»;

4) вопросы-концовки: «Мы уже можем начать, как вы считаете?»; «Здесь жарко, правда?»;

5) интенсивные слова: «великолепно», «замечательно», «удивительно», «очень» и т. п.

Смена стиля обращения, в частности формы «ты» или «вы» при обращении, сама по себе может быть приемом, направленным на «повышение» или «понижение» социального статуса. Форма «ты», как правило, ассоциируется с

неформальными, дружескими отношениями, а «вы» – формальными и эмоционально дистанцированными. Переход от «ты» к «вы» является стратегией дистанцирования, способом демонстрации неодобрения, отчуждения, неприятия, враждебности. Обратный переход, напротив, является стратегией принятия, демонстрацией расположения, меньшей формальности и большего дружелюбия.

* * *

Таким образом, в социальном взаимодействии основное значение имеют речевое оформление социально-ролевого статуса участников коммуникации, достаточно жесткое контролирование содержания и формы посылаемых речевых сообщений, сведение к минимуму личностного начала в речевом поведении. В социально ориентированном общении в силу тех или иных обстоятельств дистанция между партнерами увеличивается. Является ли это следствием пространственной или временной разобщенности, различного социального положения или неравноправия собеседников, обусловленного ситуационно, – так или иначе, но взаимодействие между участниками коммуникации осложняется. Это отражается в речи, которая демонстрирует несравненно большую отстраненность от ее субъекта и адресата, чем в межличностном взаимодействии.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.