

А.В. Коренева

РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ

Учебное пособие

Рекомендовано УМО вузов России по образованию в области социальной работы в качестве учебного пособия для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 040400 – «Социальная работа»

Москва
Издательство «ФЛИНТА»
Издательство «Наука»
2012

УДК 811.161.1'271.2(075.8)
ББК 81.2Рус-5-923
К66

Рецензенты:

д-р соц. наук, профессор кафедры связей с общественностью
и лингвистики Мурманского государственного
технического университета *В.Н. Васильева*;
д-р пед. наук, профессор, зав. лабораторией дидактики русского языка
Российской академии образования *С.И. Львова*

Коренева А.В.

К66 Русский язык и культура речи : учеб. пособие / А.В. Коренева. — М. : ФЛИНТА : Наука, 2012. — 224 с.

ISBN 978-5-9765-1365-5 (ФЛИНТА)

ISBN 978-5-02-037802-5 (Наука)

Учебное пособие адресовано студентам специальности «Социальная работа». Основная цель книги — совершенствование видов речевой деятельности обучаемых с учетом их будущей профессии. Пособие создано в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования третьего поколения и с учетом последних достижений коммуникативной методики преподавания русского языка. Книга состоит из шести модулей, каждый из которых включает инвариантное содержание и вариативную часть, ориентированную на специфику социальной работы. В пособии имеются вопросы для самоконтроля и практические задания, позволяющие совершенствовать профессионально-коммуникативную компетенцию обучаемых.

Книга может быть полезна и студентам других нефилологических специальностей, а также преподавателям вузовских речеведческих дисциплин.

УДК 811.161.1'271.2(075.8)
ББК 81.2Рус-5-923

ISBN 978-5-9765-1365-5 (ФЛИНТА) © Коренева А.С., 2012

ISBN 978-5-02-037802-5 (Наука) © Издательство «ФЛИНТА», 2012

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	6
Модуль 1. Язык как целостная система коммуникации	21
1. Язык как знаковая система	21
1.1. Языковой знак	21
1.2. Единицы и уровни языка	25
1.3. Общепонятный язык и его составляющие	26
1.4. Профессиональный язык и его составляющие	27
2. Речь как использование языка в ходе общения	30
2.1. Язык и речь: сопоставительная характеристика	30
2.2. Речь устная и письменная, диалогическая и монологическая	32
3. Язык как средство речевого общения	36
3.1. Речевое общение и его виды	36
3.2. Невербальные средства общения	37
3.3. Невербальная коммуникация в профессиональной деятельности социального работника	42
3.4. Речевая ситуация как необходимое условие общения	44
3.5. Влияние компонентов речевой ситуации на процесс профессионального общения социального работника	45
3.6. Речевая деятельность: ее виды и этапы	50
3.7. Виды речевой деятельности, профессионально значимые для социального работника	52
<i>Вопросы и задания</i>	<i>53</i>
Модуль 2. Культура речи и ее основные аспекты	59
1. Нормативный аспект культуры речи	59
1.1. Основные нормы литературного языка	59
1.2. Профессиональные реализации нормы	61
2. Коммуникативный аспект культуры речи	62
2.1. Коммуникативные качества речи	62
2.2. Коммуникативно-целесообразная речь — неотъемлемая составляющая коммуникативной компетенции социального работника	64
2.3. Типология речевых жанров, профессионально значимых для социального работника	68
3. Этический аспект культуры речи	71
3.1. Речевой этикет: его функции и основные этикетные ситуации	71

3.2. Назначение этикетных жанров в социальной работе	73
4. Грамматические, речевые и этические ошибки: типы и виды	80
<i>Вопросы и задания</i>	84

Модуль 3. Слушание как вид речевой деятельности 91

1. Структура слушания и его коммуникативные функции	91
1.1. Элементы процесса слушания	91
2. Культура слушания	96
2.1. Причины неэффективного слушания	96
2.2. Правила и условия результативного слушания	96
2.3. Виды слушания в деятельности социального работника	100
3. Вопросы и их назначение в ходе слушания	103
3.1. Основные типы вопросов	103
3.2. «Вопросный» анализ проблем клиентов в практической деятельности социального работника. Особенности использования вопросов разных типов	110
3.3. Внешний и внутренний контроль достоверности сведений, поступающих от клиента	111
<i>Вопросы и задания</i>	112

Модуль 4. Говорение как вид речевой деятельности 116

1. Говорение и его отличительные признаки	116
2. Оратория как теория и практика публичного выступления	116
2.1. Основные этапы работы над речью	117
2.2. Композиционное оформление речи	120
2.3. Содержание выступления и методика его изложения	124
2.4. Учет оратором особенностей аудитории	127
2.5. Ответы на вопросы слушающих	136
3. Частная риторика и предмет ее изучения	139
3.1. Роды красноречия по профессиональной сфере употребления	139
3.2. Жанры устной монологической речи в профессиональной деятельности социального работника	143
3.3. Жанры устной диалогической речи в профессиональной деятельности социального работника. Деловая беседа и особенности ее проведения	146
4. Разговорный стиль как принадлежность устной речи	150
4.1. Основные признаки разговорного стиля	150
4.2. Уместность разговорного стиля в профессиональном общении социального работника	152
<i>Вопросы и задания</i>	153

Модуль 5. Чтение как вид речевой деятельности	159
1. Общая характеристика чтения	159
2. Культура чтения	161
2.1. Техника чтения	161
2.2. Виды чтения	163
2.3. Способы фиксации и сохранения информации	165
<i>Вопросы и задания</i>	167
Модуль 6. Письмо как вид речевой деятельности	173
1. Общая характеристика письма	173
2. Книжные стили	177
2.1. Официально-деловой стиль	177
2.2. Научный стиль	185
2.3. Публицистический стиль	190
<i>Вопросы и задания</i>	193
Литература	205
Профессионально ориентированные темы рефератов по дисциплине «Русский язык и культура речи»	207
Глоссарий	208
Словник «Термины социальной работы, трудные в произношении и написании»	215
Предметный указатель	216
Именной указатель	219

ВВЕДЕНИЕ

Предлагаемое учебное пособие по курсу «Русский язык и культура речи» предназначено для студентов специальности «Социальная работа» и составлено с учетом специфики их будущей профессии. Оно подготовлено в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования третьего поколения, построенного на компетентностной основе и включающего коммуникативную компетенцию в состав ключевых компетенций обучаемых. Содержание пособия, направленное на повышение у обучаемых уровня владения русским языком в профессиональной сфере коммуникации, дает возможность более полно реализовать метапредметную функцию русского языка в вузе и максимально подчинить процесс обучения коммуникативным потребностям будущих социальных работников.

Пособие создано с учетом последних достижений коммуникативной методики преподавания русского языка: особое внимание уделяется комплексному и взаимосвязанному развитию четырех видов речевой деятельности (говорения, слушания, письма и чтения). Структура учебного пособия включает шесть модулей: «Язык как целостная система коммуникации», «Культура речи и ее основные аспекты», «Слушание как рецептивный вид речевой деятельности», «Чтение как рецептивный вид речевой деятельности», «Говорение как продуктивный вид речевой деятельности», «Письмо как продуктивный вид речевой деятельности». Каждый из модулей содержит теоретические сведения и учебные задания, способствующие формированию коммуникативных знаний и умений, профессионально значимых для специалистов в области социальной работы. В начале каждого модуля даются опорные схемы, позволяющие представить весь теоретический материал в свернутом виде.

Учебное пособие может быть использовано для самостоятельной подготовки по конкретной теме курса «Русский язык и культура речи». Вопросы для самопроверки выявляют качество усвоения теоретического материала, а профессионально-

ориентированные задания, представленные в пособии, не только закрепляют теорию и развивают коммуникативные умения студентов, но и расширяют их сведения о специальности «Социальная работа».

Учебное пособие «Русский язык и культура речи» предназначено для будущих социальных работников. Вместе с тем оно может быть использовано при обучении студентов-нефилологов других специальностей, так как помимо вариативной части, имеющей ярко выраженный адресный характер, включает инвариантное содержание, одинаковое для всех профилей подготовки.

Ожидаемые результаты изучения дисциплины «Русский язык и культура речи» по предложенному пособию

Дисциплина «Русский язык и культура речи» относится к базовой части гуманитарного цикла дисциплин для студентов высших учебных заведений по направлению подготовки 040400 «Социальная работа». Общая трудоемкость дисциплины—3 зачетные единицы. Форма итогового контроля — зачет.

Цель обучения — углубить знания студентов о языке, культуре речи, речевой деятельности, раскрыть их метапредметный характер, показать, насколько важны эти знания и формируемые на их основе умения для профессии социального работника, научить применять знания и умения для решения конкретных профессиональных проблем и тем самым способствовать становлению специалиста как активной творческой личности, уверенной в своем профессиональном и социальном речевом поведении.

Процесс изучения дисциплины способствует **формированию** следующих **общекультурных (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций**, представленных в Госстандарте высшего профессионального образования третьего поколения:

— владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК-1);

— уметь логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (ОК-2);

— быть готовым к сотрудничеству с коллегами, работе в коллективе (ОК-3);

— осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности (ОК-8);

— владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией (ОК-12);

— быть готовым к посреднической, социально-профилактической, консультационной деятельности по проблемам социализации, абилитации и реабилитации (ПК-3);

— быть готовым решать проблемы клиента путем привлечения соответствующих специалистов, мобилизации собственных сил, физических, психических и социальных ресурсов клиента (ПК-7);

— быть готовым соблюдать профессионально-этические требования в процессе осуществления профессиональной деятельности (ПК-12);

— быть способным составить практические рекомендации по использованию результатов научных исследований (ПК-18);

— быть готовым представлять результаты исследования в формах отчетов, рефератов, публикаций и публичных обсуждений (ПК-19).

Показатели компетенций — это знания и умения по дисциплине «Русский язык и культура речи». В предлагаемом пособии знаниевый компонент представляет собой интеграцию инвариантной, вариативной и специфической составляющих. *Инвариант содержания* — это система коммуникативных знаний, которыми должен владеть каждый человек для успешного общения в разных речевых ситуациях. *Вариативная составляющая* представляет собой систему знаний, необходимых для профессионального общения в любой профессии. *Специфическая часть* — это коммуникативные знания, профессионально значимые для социального работника. Знаниевый компонент содержания отражен в следующей таблице:

Инвариантное ядро содержания	Вариативный компонент содержания	Специфическая часть содержания
Модуль 1. Язык как целостная система коммуникации		
1. Язык как знаковая система. Основные единицы языка.	Профессиональный язык. Профессионально маркированные языковые единицы. Профессиональная лексика.	Специфика профессионального языка специалиста по социальной работе.
2. Составляющие общепрофессионального языка: литературный язык и нелитературные разновидности языка.	Составляющие профессионального языка: термины, профессионализмы, профессиональные жаргонизмы, профессиональные диалектизмы.	Составляющие профессионального языка социального работника: термины, профессионализмы, жаргонизмы.
3. Виды речи: устная и письменная, монологическая и диалогическая.	1. Профессиональная речь и ее признаки. 2. Речевая культура специалиста и ее значимость в профессиональной деятельности.	1. Профессиональная речь социального работника. 2. Речевая культура соцработника — одно из условий эффективности профессионального общения.
4. Речевая ситуация как необходимое условие общения.	Компоненты речевой ситуации, влияющие на процесс делового общения (социальные роли, профессия собеседников, условия общения).	1. Специфика речевого общения соцработника с разными группами клиентов. 2. Необходимость учета гендерных, возрастных, профессиональных различий в речевом поведении клиентов.

Таблица (продолжение)

Инвариантное ядро содержания	Вариативный компонент содержания	Специфическая часть содержания
5. Речевая деятельность: ее виды и этапы.	Речевая деятельность в профессиональной сфере. Коммуникативная компетенция и ее роль в профессии.	Коммуникабельность как профессионально значимое качество специалиста по социальной работе.
6. Виды общения: вербальное и невербальное. Несловесные средства общения.	Роль невербальных средств (проксемических, кинетических, паралингвистических) в процессе делового общения.	1. Невербальная коммуникация в профессиональной деятельности соцработника. 2. Адекватная интерпретация невербального поведения клиента как профессиональное умение соцработника. 3. Жесты маргиналов (наркоманов, уголовников, проституток).
Модуль 2. Культура речи и ее аспекты. Деятельностный аспект культуры речи		
1. Нормативный аспект культуры речи. Нормы литературного языка.	1. Профессионально маркированные лексические средства, трудные с точки зрения произношения, употребления и формообразования.	Термины и профессионализмы социальной работы, трудные с точки зрения произношения, употребления или формообразования.
2. Нарушения литературных норм. Орфоэпические, грамматические,	1. Императивные и диспозитивные нормы. 2. Профессиональная норма	1. Профессиональное произношение, толкование, словообразование в речи

Таблица (продолжение)

Инвариантное ядро содержания	Вариативный компонент содержания	Специфическая часть содержания
речевые и другие виды ошибок.	как разновидность нормы диспозитивной: профессиональные смыслы у употребительных слов, нетипичные способы словоизменения, профессиональное ударение.	соцработников. 2. Недопустимость профессиональной реализации нормы во время общения социального работника с клиентом.
3. Коммуникативный аспект культуры речи.	Коммуникативно-целесообразная речь — отъемлемая составляющая коммуникативной компетенции специалиста.	
4. Основные качества хорошей речи и их нарушения.	Востребованность качеств хорошей речи (богатство, чистота, точность, выразительность, уместность) в профессиональном общении.	1. Неоправданное использование профессионализмов в общении с клиентом — причина возникновения когнитивного диссонанса. 2. Личностно-психологическая уместность как профессионально значимое качество соцработника.
5. Этическая составляющая культуры речи. Речевой этикет.	Профессионально-коммуникативные аспекты речевого этикета.	Вопросы речевого этикета в профессионально-этическом кодексе соцработника.
6. Этикетные ситуации и правила пове-	1. Нормы служебного этикета. Этика при-	1. Этикетные ситуации в социальной

Таблица (продолжение)

Инвариантное ядро содержания	Вариативный компонент содержания	Специфическая часть содержания
дения в них. Основные этикетные жанры.	каза и просьбы. 2. Уговоры, благодарность, комплимент как методы коммуникативно-управленческого влияния.	работе. 2. Этикетные жанры, профессионально значимые для социального работника (благодарность, утешение и др.).
7. Формулы речевого этикета.	1. Профессионально окрашенная этикетная речь (этикетные слова, характерные для моряков, военных, священнослужителей и т.п.). 2. Этикетная рамка делового общения.	Этикетные формулы комплимента, благодарности, утешения и уместность их использования в различных ситуациях профессионального общения социального работника.
8. Деятельностный аспект культуры речи.	Закрепленность видов речевой деятельности за определенными профессиями. Профессии «говорящие» и «пишущие», «слушающие» и «читающие».	Виды речевой деятельности, профессионально значимые для социального работника.
Модуль 3. Слушание как вид речевой деятельности		
1. Структура слушания и его функции.	Коммуникативные функции слушания в профессиональной деятельности.	Умение слушать как профессионально значимое умение социального работника.
2. Аудитивная культура. Причины не-	1. Проблемы восприятия звучащей	1. Соответствие речевого поведения ра-

Таблица (продолжение)

Инвариантное ядро содержания	Вариативный компонент содержания	Специфическая часть содержания
<p>эффективного слушания. Правила и условия эффективного слушания.</p>	<p>информации в процессе делового общения. 2. Барьеры слушания и пути их преодоления.</p>	<p>ботника требованиям аудитивной культуры. 2. Применение «сигналов обратной связи» во время восприятия речи клиента. 3. Этикет слушания.</p>
<p>3. Виды слушания: рефлексивное и не-рефлексивное. Их зависимость от цели общения.</p>	<p>Речевые модели реализации основных приемов рефлексивного и нерефлексивного слушания в процессе делового общения.</p>	<p>Профессиональные ситуации применения основных видов и приемов слушания в деятельности специалистов по социальной работе.</p>
<p>4. Вопросы и их роль в ходе слушания. Основные типы вопросов.</p>	<p>1. Правила интервьюирования во время деловой коммуникации. 2. Качество и уместность вопросов, их точность и последовательность.</p>	<p>1. «Вопросный» анализ проблем клиентов в деятельности соцработника. 2. Особенности использования вопросов разных типов в беседе с клиентом. 3. Внешний и внутренний контроль достоверности сведений, поступающих от клиента.</p>
<p>Модуль 4. Говорение как вид речевой деятельности</p>		
<p>1. Риторика как мастерство красноречия: основные этапы развития.</p>	<p>1. Риторическая компетенция как условие успешной профессиональной деятель-</p>	<p>Риторическая компетенция как составляющая коммуникативной профессио-</p>

Таблица (продолжение)

Инвариантное ядро содержания	Вариативный компонент содержания	Специфическая часть содержания
	<p>нальности. 2. Знаменитые ораторы в разных профессиональных сферах.</p>	<p>граммы специалиста по социальной работе</p>
<p>2. Роды красноречия.</p>	<p>1. Роды красноречия по профессиональной сфере употребления. 2. Роль частных риторик в речевой подготовке специалиста. 3. Деловое красноречие (объект изучения, основные черты).</p>	<p>1. Закономерности речевого поведения в профессиональном общении соработника. 2. Востребованность в социальной работе элементов педагогической риторики, духовного и политического красноречия.</p>
<p>3. Виды речей по целям: информационные, эпидейктические, агитационные.</p>	<p>Жанры устной диалогической речи, характерные для служебно-делового общения. Их языковые особенности и композиционные модели.</p>	<p>Жанры устной диалогической речи, профессионально значимые для специалиста по социальной работе. Их языковые особенности и композиционные модели.</p>
<p>4. Разговорная речь и ее особенности.</p>	<p>Разговорная речь и профессиональная деятельность.</p>	<p>Уместность и целесообразность использования разговорной речи в ситуациях профессионального общения социального работника с клиентом.</p>

Таблица (продолжение)

Инвариантное ядро содержания	Вариативный компонент содержания	Специфическая часть содержания
5. Оратория, или искусство публичного выступления.	Жанры устной монологической речи, характерные для служебно-делового общения. Их языковые особенности и композиционные модели.	Жанры устной монологической речи, профессионально значимые для специалиста по социальной работе. Их языковые особенности и композиционные модели.
6. Этапы работы над публичным выступлением.	Этапы подготовки и произнесения жанров устной монологической речи, характерных для служебно-делового общения.	Этапы подготовки и произнесения жанров устной монологической речи, профессионально значимых для специалиста по социальной работе.
Модуль 5. Чтение как вид речевой деятельности		
1. Структура чтения и его коммуникативные функции.	Чтение как инструмент получения знаний по выбранной специальности. «Читающие» профессии (редактор, рецензент, литературный критик, корректор и др.).	Коммуникативные функции чтения в профессиональной деятельности социального работника.
2. Культура чтения. Причины неэффективного чтения. Качества зрелого читателя.	Качества зрелого читателя (скорость, осознанность, правильность и др.), их востребованность в профессиональной деятельности. Гибкость чтения для оптимального извлечения из специальной литературы нужной информации. Стратегии и тактики чтения. Причины коммуникативных неудач при восприятии текстов деловой и научной сферы.	

Таблица (продолжение)

Инвариантное ядро содержания	Вариативный компонент содержания	Специфическая часть содержания
3. Виды чтения: изучающее, просмотровое, ознакомительное. Их зависимость от цели.	Оптимальный выбор вида чтения для восприятия письменных текстов по специальности.	Методы работы с литературой по социальной работе в зависимости от целей изучения. Составление вторичных текстов.
Модуль 6. Письмо как вид речевой деятельности		
1. Книжные стили речи. Их взаимодействие.	Закрепленность книжных стилей за определенными сферами общения (наука, политика, право).	Востребованность книжных стилей в профессиональной деятельности социального работника.
2. Публицистический стиль.	Жанровая дифференциация и отбор языковых средств в публицистическом стиле.	Жанры публицистической речи, профессионально значимые для специалиста по социальной работе. Их языковые особенности и композиционные модели.
3. Научный стиль.	Специфика использования элементов различных языковых уровней в научной речи. Речевые нормы учебной и научной сфер деятельности.	Жанры научной речи, профессионально значимые для специалиста по социальной работе. Их языковые особенности и композиционные модели.

Таблица (окончание)

Инвариантное ядро содержания	Вариативный компонент содержания	Специфическая часть содержания
4. Официально-деловой стиль.	Официально-деловой стиль, сфера его функционирования, жанровое разнообразие; языковые формулы официальных документов.	Жанры деловой речи, профессионально значимые для специалиста по социальной работе. Их языковые особенности и композиционные модели.

На основе усвоения представленного в таблице знаниевого компонента формируются профессионально значимые умения.

После изучения первого модуля студенты должны уметь:

- опознавать, классифицировать, анализировать и употреблять в собственной речи профессионально маркированные языковые единицы, востребованные в речевой деятельности социального работника;

- адекватно интерпретировать невербальное поведение клиента;

- целенаправленно и гибко использовать несловесные средства в соответствии с речевой ситуацией;

- учитывать в ходе профессионального общения:

- а) особенности речевого поведения клиента, обусловленные его социальным статусом, возрастом и другими признаками;

- б) условия коммуникации (в офисе, в квартире клиента, в больнице и т.д.).

После изучения второго модуля студенты должны уметь:

- соблюдать нормы литературного языка при использовании терминов и профессионализмов из области социальной работы, трудных с точки зрения происхождения, употребления или формообразования;

- разграничивать императивные и диспозитивные нормы, употреблять профессиональную норму с учетом речевой ситуации;

— строить общение с клиентами (собеседниками-неспециалистами) в соответствии с качествами хорошей речи, избегая когнитивного диссонанса;

— адекватно оценивать эмоционально-психологическое состояние клиента и использовать наиболее деликатную линию речевого поведения;

— соблюдать принципы и правила общения в этикетных ситуациях, профессионально значимых для социального работника;

— осуществлять этически корректное общение (вербальное и невербальное) в различных ситуациях профессионального общения;

— анализировать профессиональные диалоги с точки зрения соблюдения в них речевой этики, норм литературного языка и требований хорошей речи;

— находить в профессиональном общении социальных работников этикетные, речевые, грамматические ошибки и исправлять их.

После изучения третьего модуля студенты должны уметь:

— применять основные виды слушания в зависимости от целей и условий профессионального общения;

— использовать аналитическое слушание как процесс извлечения, структурирования и сопоставления информации, полученной от клиента;

— сопровождать слушание конспектированием, подготовкой вопросов к клиентам, выделением проблемных областей в услышанном тексте;

— уместно употреблять в беседе с клиентом вопросы разных типов (открытые и закрытые, простые и сложные, прямые и косвенные и др.);

— различать факты и мнение, использовать разные способы контроля достоверности сведений, поступающих от клиента;

— соблюдать этикетные нормы слушания;

— осуществлять речевой самоконтроль, видеть причины коммуникативных неудач при слушании, исправлять допущенные ошибки.

После изучения четвертого модуля студенты должны уметь:

— эффективно работать с оригинальной литературой по специальности;

— применять в зависимости от цели различные виды чтения (ознакомительное, изучающее, просмотровое, реферативное);

— адекватно воспринимать материалы, представленные в виде таблиц, графиков, диаграмм, грамотно интерпретировать статистические данные;

— извлекать из письменного текста по специальности необходимую информацию и перерабатывать ее, адаптируя для дальнейшего использования в работе; владеть основами реферирования и аннотирования;

— осуществлять речевой самоконтроль, видеть причины коммуникативных неудач при чтении профессиональных текстов, исправлять допущенные ошибки.

После изучения пятого модуля студенты должны уметь:

— определять принадлежность устных высказываний к тому или иному профессионально значимому для социальных работников жанру;

— анализировать структурно-смысловые блоки текстов, относящихся к жанрам, востребованным в профессиональной деятельности соцработников (презентация, благодарственное слово, инструктаж, беседа, консультация);

— видеть языковые, коммуникативные и композиционные ошибки в профессионально ориентированных текстах, исправлять их;

— создавать устные речевые произведения с учетом их жанровой специфики и произносить, соблюдая нормы литературного языка;

— уместно употреблять в речи общеупотребительные термины и профессионализмы, составляющие профессиональный тезаурус соцработника;

— владеть речевыми приемами индивидуальной, групповой и публичной коммуникации с клиентом, его окружением, с коллегами, со спонсорами;

— осуществлять речевой самоконтроль, видеть причины коммуникативных неудач при чтении профессиональных текстов, исправлять ошибки.

После изучения шестого модуля студенты должны уметь:

— определять принадлежность письменных монологических и диалогических высказываний к тому или иному профессионально значимому для социальных работников жанру на основе выделения его отличительных признаков;

— анализировать структурно-смысловые блоки текстов, относящихся к жанрам, востребованным в профессиональной деятельности социальных работников (характеристика, рекомендация, предписание, заявка, объяснение);

— видеть языковые, коммуникативные и композиционные ошибки в профессионально ориентированных текстах, исправлять их;

— создавать речевые произведения с учетом их жанровой специфики;

— соблюдать в практике письма орфографические, пунктуационные, лексические и грамматические нормы литературного языка;

— уместно употреблять в письменной речи общеупотребительные и узкоотраслевые термины и профессионализмы, составляющие профессиональный тезаурус социального работника.

Модуль 1

ЯЗЫК КАК ЦЕЛОСТНАЯ СИСТЕМА КОММУНИКАЦИИ

1. Язык как знаковая система

1.1. Языковой знак

Язык, речь, речевое общение. Очень часто эти понятия употребляются как синонимы, причем тождественные. Но так ли это? Постараемся ответить на этот вопрос. Существуют разные определения языка. Наиболее часто используется толкование, принадлежащее известному ученому Фердинанду де Соссюру, который определял **язык как систему знаков**.

Что такое знак? Приведем самое общее определение. *Если имеется нечто А и нечто Б, причем Б выступает в общении как заместитель А, то тем самым Б является знаком А.*

Знаки окружают нас повсюду: птичка на полях тетради, отмечающая ошибку, и птичка на кителе летчика, красный свет светофора и красная повязка на рукаве дежурного. Даже цветы когда-то были знаками, говорившими о многом. Например, азалия показывала глубокую печаль, число цветков гиацинта говорило о дне назначения свиданий, число колокольчиков предупреждало о часе встречи...

Помните рассказ Честертона, в котором повествуется о профессоре Чадде. Профессор сошел с ума, перестал разговаривать и начал странно приплясывать, выделывая непонятные движения ногами. Но его друг обнаруживает, что фигуры, которые выделывает профессор, образуют определенные последовательности. Он догадывается тогда, что Чадд не сошел с ума, а придумал для проверки своих научных гипотез особый способ передачи информации (код) и испытывает, сумеют ли окружающие догадаться, что он таким образом общается с ними, и смогут ли они расшифровать его сообщения (тексты). Итак, самое главное — понять, что перед вами знак и правильно декодировать его. Есть

и другие проблемы, связанные со знаками. Ими занимается семиотика. **Семиотика** — это наука, изучающая различные системы знаков в их устройстве, функционировании и развитии.

Но вернемся к языку. Перед нами языковой знак — слово «дом» (в общении оно заменяет реальный дом), состоящее из трех звуков; они вызывают у нас представление о каком-то строении с крышей, с окнами, с дверью. Комплекс данных звуков — это план выражения, означающее языкового знака. Смысл, который мы вкладываем в них, является планом содержания, означаемым. Итак, языковой знак имеет следующую структуру:

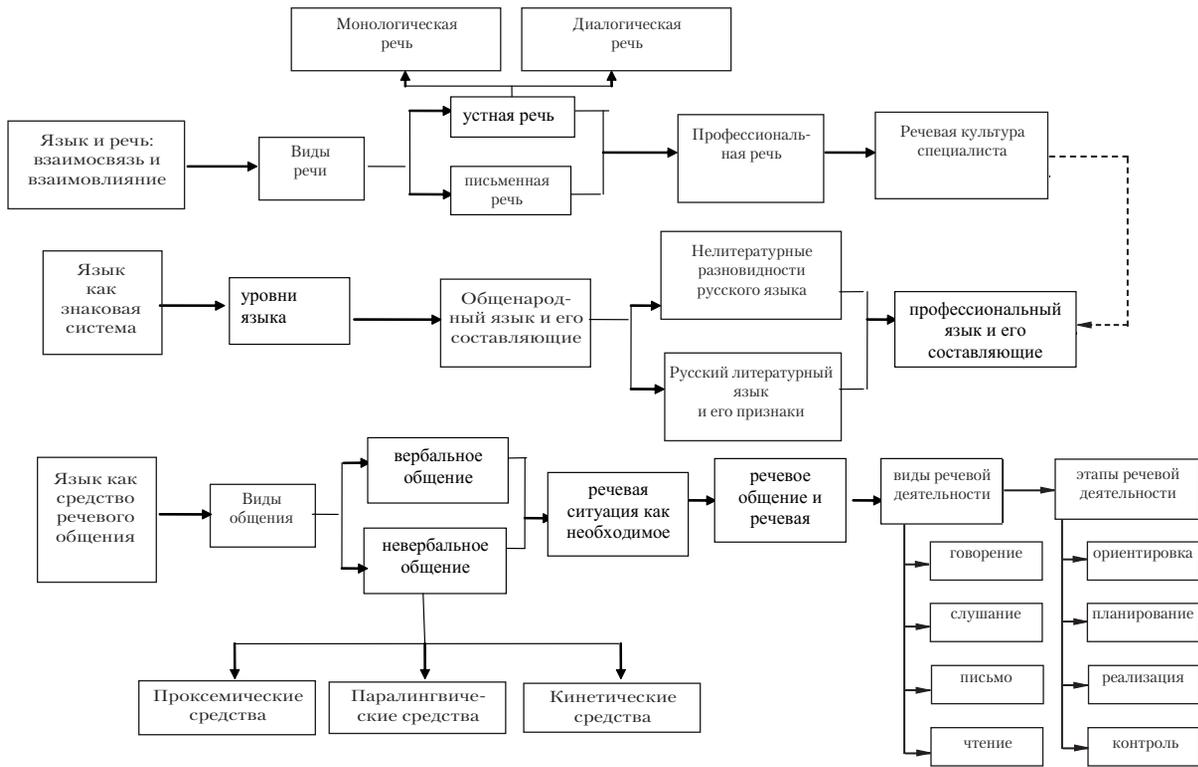
$$\text{знак} = \frac{\text{план выражения (форма)}}{\text{план содержания (смысл)}}$$

Важно иметь в виду, что только обе стороны языкового знака дают ему право быть знаком. Попробуйте передать идею «дома» без звуковой, буквенной или какой-либо другой формы. Ничего не получится. А план выражения? Может ли он существовать сам по себе. Помните детское стихотворение И. Токмаковой «Плим»:

*Ложка — это ложка. Ложкой суп едят.
Кошка — это кошка. У кошки семь котят
Тряпка — это тряпка. Тряпкой вытру пол.
Шапка — это шапка. Оделся и пошел.
А я придумал слово. Смешное слово «плим».
Я повторяю снова — плим, плим, плим...
Вот прыгает и скачет плим, плим, плим,
И ничего не значит. Плим, плим, плим.*

Действительно, сочетание звуков «плим» возможно, но оно не будет знаком до тех пор, пока с ним не связано какое-нибудь содержание.

Следующее понятие, входящее в определение языка, — его система, системность. **Системность языка** — это внутренняя организация совокупности его элементов, связанных определенными отношениями.



Для того, чтобы вспомнить, какие элементы входят в структуру языка, разберем следующий пример¹. Два римлянина поспорили, кто из них скажет самую короткую фразу. Один сказал: *Eo rus* — Я еду в деревню, а другой ответил: *I* — Поезжай. Это *I* — самое короткое высказывание и написание, которое можно себе представить, но вместе с тем это вполне законченное высказывание, составляющее целую реплику в диалоге и обладающее всем тем, что свойственно любому высказыванию.

1) *i* — это звук речи, т.е. звуковой материальный знак, доступный восприятию ухом или это буква — графический материальный знак, доступный восприятию глазом;

2) *i* — это корень слова, морфема;

3) *i* — это слово, глагол в повелительном наклонении, в единственном числе;

4) *i* — это предложение, т.е. элемент, заключающий в себе сообщение.

Как видим, это маленькое *i* включает в себе все, что составляет язык: фонемы, морфемы, лексемы и предложения.

Почему для выяснения вопроса о структуре языка понадобился такой странный пример? Для того чтобы было ясно: различия между единицами языка не количественные, как это часто считается. Обычно говорится: звук — самая маленькая единица языка, предложение — самая крупная единица и т.д. Но в данном примере так не скажешь. Все ступени структуры языка представляют собой одно и то же *i*, но взятое каждый раз в новом качестве. Таким образом, различие элементов структуры языка качественное, что определяется разными функциями этих элементов.

Итак, мы рассмотрели понятие «язык» и выяснили, что язык представляет собой систему знаков, которая принята в данном языковом коллективе и которой обязан подчиняться в речи каждый из членов этого коллектива.

¹ Приведенные примеры взяты из Энциклопедического словаря юного филолога (Языкознание) / сост. М.В. Панов. — М.: Педагогика, 1984.

1.2. Единицы и уровни языка

К основным знакам (единицам) языка относятся фонема, морфема, лексема и предложение. Давайте вспомним, что стоит за этими понятиями.

Фонема — это неделимая и незначимая звуковая единица языка, которая служит для различения морфем и лексем. Помимо фонем, к единицам звукового строя языка относят звуки речи, интономы (типы интонирования) и слоги.

Морфема — это минимальная значимая единица языка. Она имеет значение, но самостоятельно употребляться не может. Морфемы бывают корневые и аффиксальные. У них две отличительные особенности: 1) в предложении корневые морфемы обязательны, аффиксальные — факультативны; 2) корневые морфемы могут быть единичными, а аффиксы повторяемы. Если аффикс теряет это свойство, он превращается в **унификс**. Унификсы — это аффиксальные морфемы, которые единичны, неповторяемы. Их значение несамостоятельно, реализуется только в сочетании с определенным корнем, например, *стеклярус, пона-дья, бахвалиться, мусор*.

По месту образования все аффиксы делятся на *префиксы* (приставки) — до корня, *интерфиксы* (соединительные гласные) — между корнями, *постфиксы* — после корня. Постфиксы в свою очередь делятся на суффиксы и флексии (окончания).

Лексема (слово) — важнейшая единица языка, которая имеет значение и употребляется в речи как некоторое самостоятельное целое. Главная функция лексем в языке — назывная, или номинативная: они служат для наименования предметов, явлений, действий, признаков. Как известно, слова могут быть однозначными и многозначными, вступать в омонимические, синонимические и антонимические связи.

Предложение — это языковая единица, которая содержит сообщение, вопрос или побуждение. Основные характеристики предложения — его смысловая оформленность и законченность. Предложения в отличие от слов выполняют коммуникативную функцию.

Описанные выше языковые единицы объединяются в уровни. Уровни языка — это подсистемы общей языковой системы, каждая из которых обладает набором своих единиц и правил их функционирования. Выделяются четыре уровня языка: фонетический (фонологический), морфологический, лексический и синтаксический.

1.3. Общепринятый язык и его составляющие

Русский язык — это национальный язык русского народа, общепринятый язык. Но не все русские говорят одинаково. На речь человека накладывает отпечаток его профессия, возраст, место жительства, степень образованности и другие характеристики. В связи с этим русский общепринятый язык включает в себя несколько разновидностей: литературный язык, просторечия, жаргон и диалекты. Уточним определения этих понятий, обратившись к «Словарю-справочнику лингвистических терминов», созданному Д.Э. Розенталем и М.А. Теленковой.

Литературный язык — это нормализованный язык, обслуживающий разнообразные культурные потребности народа, язык художественной литературы, публицистических произведений, периодической печати, радио, театра, науки, государственных учреждений, школы и т.д. Нормированность литературного языка заключается в том, что состав словаря в нем отобран из общего лексического богатства общепринятого языка, значение и употребление слов, произношение и правописание регламентированы, формообразование и словообразование подчиняются общепринятым образцам.

Диалект — разновидность общепринятого языка, употребляемая сравнительно ограниченным числом людей, связанных общностью территориальной, социальной, профессиональной.

Просторечие — слова, выражения, формы словообразования и словоизменения, черты произношения, не входящие в норму литературной речи, характеризующиеся оттенком упрощения, сниженности, грубоватости, часто используемые в литературных произведениях и разговорной речи как экспрессивные элементы.

Жаргон — язык отдельных социальных групп, сообществ, искусственно создаваемый с целью языкового обособления, отличающийся главным образом наличием слов, непонятных людям непосвященным.

Рассмотрим, как отражаются языковые единицы в профессиональном общении.

1.4. Профессиональный язык и его составляющие

Надо отметить, что помимо уровней языка (фонетического, морфемного, лексического и синтаксического) выделяются и другие подсистемы языка, например, профессионально-коммуникативные подсистемы, обеспечивающие профессиональное общение людей в разных сферах человеческой деятельности с помощью специального языка. Знание таких подсистем крайне важно для каждого специалиста.

Применительно к любой сфере производственной деятельности профессионально-коммуникативные подсистемы строятся одинаково (см. схему).

Схема 1



Разумеется, наиболее ярко характеризует особенности профессиональной речи специфическая часть профессионально-коммуникативной системы, которая представляет собой профессионально маркированные языковые единицы.

К профессионально маркированным единицам традиционно в первую очередь относят термины и профессионализмы. *Термины* — слова или словосочетания, обозначающие специальные понятия в определенной области знания или профессиональной деятельности. Основная функция терминов — это функция логически точного определения (дефинирования) специального понятия. Совокупность терминов представляет собой понятийный аппарат науки или другой специальной сферы деятельности. При этом часть терминов относится к сфере отдельных областей знания (узкоспециальные), часть — к двум или нескольким областям (межотраслевые), часть — к большому количеству областей (общенаучные, общетехнические). Термины характеризуются наличием строгих определений (дефиниций), отсутствием эмоционально-экспрессивной окраски, однозначностью в пределах своей терминосистемы, синтаксически свободным значением. К терминам, входящим в профессиональный словарь социального работника, относятся, например, следующие слова: аутсайдер, альтруизм, асоциальность, благотворительность, бенефициарий, гуманизм, гендерный, геронтология, дискриминация и многие другие (см. словник в приложении).

Профессионализмы — разновидность лексики ограниченного употребления: слова и выражения, характерные для неофициального общения по поводу профессии в среде носителей этой профессии. Чаще всего профессионализм является неформальным специальным словом или выражением, кратко и точно обозначающим важное в данной профессии понятие.

Кроме того, к профессиональной лексике относятся профессиональные жаргонизмы (профессионализмы, имеющие сниженную экспрессивную окраску) и профессиональные диалектизмы (слова, называющие понятия, предметы в разного рода промыслах и ремеслах, характерные для определенной местности). Профессиональные жаргонизмы есть в любой профессии: шоферы называют знак, запрещающий въезд, — кирпичом,

гауптвахта в речи военных — губа, повар в речи моряков — кок, выплеснувший из ковша металл у сталеваров — орел и т.д.

Профессионально-маркированная диалектная лексика отражает региональные особенности той или иной профессии. Так, в рыболовной лексике поморов Терского берега Мурманской области существуют десятки наименований семги — основного объекта промысла: беломыся (семга, идущая в реки после выпадения первого снега), вальчак (семга, скатывающаяся из реки в море после икрометания), залом (крупная высокого качества семга), заледка (семга, которая провела зиму в реке), межень (семга, идущая с моря в реки летом), осень (семга, заходящая в реки осенью) и т.д.

Профессионально-маркированные единицы занимают разное положение по отношению к литературному языку. Явной принадлежностью последнего являются термины — узаконенные кодифицированные названия каких-либо специальных понятий. Промежуточную позицию занимают профессионализмы — неофициальные заменители терминов. Их незначительная часть входит в состав литературного языка и относится к разговорной лексике, а при недостаточной разработанности терминологии профессионализмы могут играть роль терминов и в этом случае используются не только в устной, но и в письменной речи, в книжных стилях. Однако обычно профессионализмы являются просторечными синонимами терминов, т.е. относятся к некодифицированным единицам, выходящим за пределы литературного языка. За пределами литературного языка находятся также профессионально-жаргонные слова, обладающие сниженной экспрессивной окраской, и профессиональные диалектизмы, имеющие локальный, местный характер.

Помимо терминов, профессионализмов, профессиональных жаргонизмов и профессиональных диалектизмов — основных компонентов профессионального языка — ученые выделяют и другие «вариантные формы лексико-фразеологического, фонетического и морфологического уровней, имеющие профессиональную маркированность (то есть присущие определенной социально-профессиональной группе) и функционирующие, как правило, в пределах профессиональной сферы общения в

условиях неофициальной коммуникации». К ним относятся, например, профессиональное ударение, профессиональное произношение, нетипичные способы словоизменения, например, развитие форм множественного числа у вещественных существительных, появление профессионального значения у общепотребительных слов и т.п.

2. Речь как использование языка в ходе общения

2.1. Язык и речь: сопоставительная характеристика

Что такое речь? Рассмотрим наиболее распространенное определение.

Речь — это конкретное говорение, происходящее в звуковой (включая внутреннее проговаривание) или письменной форме. Общая характеристика речи обычно дается через противопоставление ее языку.

Таблица 1

Речь	Язык
1. Речь материальна, она воспринимается чувствами (слухом, зрением)	1. Язык включает в себя абстрактные аналоги единицы речи, он заключен в учебниках, словарях
2. Речь — это последовательность слов, она линейна	2. Язык имеет уровневую организацию, иерархические отношения
3. Речь стремится к слиянию слов в речевом потоке	3. Язык сохраняет отдельность слов
4. Речь может рассматриваться с точки зрения истинности и ложности	4. К языку истинностная оценка неприменима
5. Речь конкретна и неповторима	5. Язык абстрактен и воспроизводим

Таблица 1 (окончание)

Речь	Язык
6. Речь развивается во времени и пространстве (она динамична)	6. Язык — явление статическое
7. Речь подвижна	7. Язык стабилен
8. Речь бесконечна	8. Система языка ограничена определенным набором составляющих
9. Речь субъективна и произвольна; это вид свободной творческой деятельности индивидуума	9. Язык объективен и обязателен, является достоянием всего общества
10. Речь отражает опыт конкретного человека	10. Язык фиксирует опыт коллектива

Действительно, речь во многом отличается от языка. В некоторых пособиях для объяснения этой разницы используют образные сравнения. Вот одно из них, приведенное в «Энциклопедическом словаре юного филолога». Представьте себе конвейер. С конвейера все время сходят новые часы, только что собранные. Для этого нужны, во-первых, заранее заготовленные части, (они делаются не на этом конвейере), и, во-вторых, умелая сборка готовых частей по известным правилам. Правила могут быть где-то зафиксированы, но важнее, что они есть в головах сборщиков. Правила для всех одинаковые, так как сборщики собирают часы одного типа. Некоторые часы (большинство) отвечают стандарту, идут точно, другие будут работать с капризами, встречается и брак. Этот конвейер с часами — аналогия речи. *Речь* — это конкретные часы (высказывания) на конкретном конвейере (мыслительный и речевой аппарат человека). А *язык* — это те части, из которых собирается речь, и те правила, по которым эти части соединяются друг с другом.

Итак, язык и речь далеко не одно и то же. Но, несмотря на все различия, которые существуют между ними, у языка и речи есть одна общая функция — коммуникативная. Язык и речь су-

ществуют для того, чтобы люди могли общаться друг с другом. Язык является средством общения, речь — способом использования языка в ходе общения. Существует речь устная и письменная, диалогическая и монологическая.

2.2. Речь устная и письменная, диалогическая и монологическая

Известно, что между устной и письменной речью имеется много общего: в основном используется один и тот же словарь, одни и те же способы связи слов в предложении и т.д. И в то же время устная речь имеет свои особенности. Чем же она отличается от письменной речи? Эти различия можно представить в следующей сопоставительной таблице:

Таблица 2

Устная речь	Письменная речь
1. Говорящий слышит и, как правило, видит того, к кому обращается с речью	1. Пишущий не видит и не слышит того, кому предназначена его речь; он может лишь мысленно представить себе будущего читателя
2. Устная речь зависит от реакции слушателя, в зависимости от нее может изменяться	2. Письменная речь почти не зависит от реакции читателя
3. Устная речь рассчитана на слуховое восприятие и может быть буквально воспроизведена лишь при наличии специальных технических средств	3. Письменная речь рассчитана на зрительное восприятие. Читатель может перечитывать написанное столько раз, сколько ему потребуется
4. Говорящий произносит речь на бела, исправляя по ходу изложения лишь то, что сумел заметить в процессе речи	4. Пишущий может неоднократно возвращаться к написанному тексту, совершенствуя его

Указанными выше различиями объясняется ряд частных особенностей устной речи.

1. **Прерывистость устной речи.** Прерывистость выражается в наличии произвольных, более длительных, чем это необходимо, остановок, пауз, в повторении отдельных слогов, звуков, в растягивании звука типа «э-э», в выражениях «значит», «как бы это сказать» и т.д. Эта особенность связана с тем, что устной речи свойственна (в большей или меньшей степени) словесная импровизация. Мы, за исключением ряда случаев, не готовим устную речь заранее. Поэтому прерывистость отражает поиски говорящим нужного, оптимального для данной речевой ситуации средства выражения мысли.

2. **Избыточность устной речи.** Это прямые повторы слов, словосочетаний, предложений, частый повтор мыслей с использованием близких по значению слов и других языковых средств. Эта особенность объясняется условиями создания устного текста, стремлением донести до слушателя определенную информацию. Об избыточности устной речи писал еще Аристотель: «...частое повторение одного и того же в речи письменной по справедливости отвергается, а в устной эти приемы употребляются и ораторы».

3. **Лаконизм устной речи,** связанный с ситуативностью устной речи. Это краткость высказываний, наличие неполных и нераспространенных предложений, пропуски слов и словосочетаний.

Лаконизм в большей степени свойствен *диалогической устной речи*. Он связан с тем, что говорящий и слушающий — участники одной речевой ситуации и знание ими общих условий общения восполняет краткость и неполноту высказываний. Рассмотрим пример.

Автобусная остановка. Один из ожидающих, взглянув на приближающийся автобус и близоруко шурясь, спрашивает у стоящего рядом: «Что?» (вместо «Скажите, какой это автобус?»). «Тройка» (вместо «Это идет автобус № 3»), — отвечает тот.

Существуют две разновидности речи по количеству лиц, производящих ее: **монолог** (от греч. *monos* — один и *logos* — слово, речь) и **диалог** (от греч. *dialogos* — разговор двоих).

Диалог — разновидность речи, которая характеризуется сменой высказываний двух или нескольких говорящих и непосредственной связью этих высказываний с ситуацией.

По коммуникативно-функциональной принадлежности диалоги обычно подразделяются учеными на три типа:

- а) запрос информации и речевая реакция на запрос;
- б) сообщение информации и речевая реакция на сообщение;
- в) побуждение к действию и речевая реакция на побуждение (как правило, в реальной жизни диалогическая речь включает в себя все три типа).

По жанрам выделяют *бытовой разговор, собеседование, деловую беседу, спор, интервью и др.*

Как видно из определения, важной чертой диалога является его тесная связь с ситуацией общения. Ситуативность диалогической речи обуславливает несколько отличительных характеристик последней:

1. Диалогическая речь свернута. То, что в монологической речи выражается словесно, здесь зачастую лишь подразумевается благодаря общей ситуации, в которой находятся говорящие (см. сведения о лаконизме устной речи). Кроме того, при диалогической речи существенно возрастает роль невербальных средств общения (мимики, жеста, интонации и др.), которые нередко полностью заменяют словесные средства (в ответ на реплику «Ты пойдешь сегодня на лекцию?» вполне возможен и понятен просто кивок вместо «Пойду»).

2. Диалогическая речь, как правило, произвольна, реактивна. Реплика очень часто появляется или как реакция на неязыковую ситуацию (человек ищет какую-то вещь — «Ты что-то потерял?»), или как ответ на высказывание партнера (в нашем случае — «Да, зонтик не могу найти»).

3. Произвольность диалогической речи ведет к тому, что последняя весьма мало организована, структурирована. Этап планирования речевой деятельности практически отсутствует. Преобладают предложения с минимальной синтаксической сложностью. Широко используются готовые фразы-клише («Вот это да!», «Что ты говоришь?» и др.). Конечно, иногда очень важные диалоги (переговоры, собеседование о приеме на

работу и т.д.) пытаются спрогнозировать, спланировать, но это можно сделать только в самых общих чертах, так как нереально полностью предугадать реакцию вашего будущего речевого партнера, а неожиданно изменившаяся ситуация общения может разрушить самые грандиозные планы.

Еще одной важной чертой диалога является реплицирование: речевые действия (реплики) одного говорящего перемежаются речевыми действиями (репликами) его собеседника. Реплика представляет собой непрерывный отрезок текста произвольной длины, имеющий автором одного из партнеров. Естественный диалог разворачивается как чередование реплик. Последние могут сменять друг друга (один закончил — другой начал говорить), а могут чередоваться в порядке прерывания. Л.П. Якубинский считал взаимное прерывание одной из отличительных характеристик диалога. Известный исследователь диалогической речи писал, что прерывание «...в высшей степени определяет весь процесс говорения. Ожидание этого “перебоя”, высказывание с расчетом на тут же находящегося, готовящегося к реплике собеседника, известная боязнь, что не доскажешь то, что хочешь сказать, характерно определяют наше говорение при диалоге. В связи с этим, при прочих равных условиях, темп речи при диалоге более быстр, чем при монологе».

Итак, в диалоге реплика одного человека сменяется ответной фразой другого и происходит постоянная смена ролей: говорящий становится слушающим и наоборот. Если кто-то из партнеров прекращает подавать реплики, диалог превращается в монолог.

Монолог — это речь одного человека, не рассчитанная на немедленную реакцию другого лица. Роли участников общения при монологе относительно устойчивы: один продолжительное время говорит, другой (или другие) слушают. Правда, строгих границ между монологом и диалогом не существует. Ведь монолог в той или иной мере диалогизирован, содержит показатели его обращенности к слушателю, так называемые средства адресации: обращения, вводные предложения («Как вам известно,...»), личные местоимения и глаголы второго лица («Вы, конечно, слышали...»), глаголы повелительного наклонения («Посмотрите на

эту схему») и др. И тем не менее, монологическая речь во многом отличается от диалогической.

Во-первых, в отличие от диалога монологическое высказывание более развернуто. Типичны значительные по размеру отрезки текста (например, лекция), которые состоят из структурно и содержательно связанных между собой предложений. Невербальные средства, которые в диалоге имеют самостоятельное значение и могут заменять словесную информацию, в монологической речи носят вспомогательный характер и способны лишь усилить впечатление от произносимого.

Во-вторых, монологическая речь произвольна, активна. Это процесс целенаправленного, сознательного воздействия на людей посредством языка. Оратор обращается к слушателям со своими соображениями по определенной тематике, с определенной целью и в определенных обстоятельствах и должен уметь облечь содержание, которое он пытается донести до слушателя, в соответствующие языковые формулировки.

В-третьих, произвольность монолога обуславливает его организованность. Монологическая речь почти всегда планируется заранее (экспромты весьма редки и, как правило, не слишком удачны). Она имеет определенную композицию и относительную смысловую завершенность. Больше ощущается момент сознательного выбора выражений: говорящий стремится употребить то слово, словосочетание или предложение, которое наиболее точно передает содержание высказывания.

3. Язык как средство речевого общения

3.1. Речевое общение и его виды

Сфера общения привлекает пристальное внимание исследователей. Однако разные ученые вкладывают в это понятие далеко не одинаковый смысл. Это приводит к огромному количеству определений общения. Только в англоязычной литературе уже к 1969 году было предложено 96 различных толкований этого понятия. Тем не менее, применительно к речевому общению

наиболее часто используется следующая трактовка. **Речевое общение** — это речевое взаимодействие двух или более людей, направленное на согласование и объединение их усилий с целью налаживания отношений и достижения общего результата.

Так же, как язык, речевое общение имеет свою структуру. В нее входят: а) *потребность в общении* — необходимость обращения к речевой деятельности; б) *коммуникативная цель* — то, ради чего предпринимается общение; в) *предмет общения* — другой человек, партнер по общению; г) *речевые действия* — речевые высказывания, имеющие коммуникативную цель и адресованные другому человеку. Рассмотрим компоненты общения на конкретном примере. Представьте себе, что вы ищете кинотеатр. Вы уже были когда-то в нем и уверены, что знаете путь. Но нужного здания все нет и нет. Вы начинаете беспокоиться и понимаете, что без посторонней помощи вам не обойтись. Таким образом, у вас появляется *потребность в речевом общении*. Вам необходимо обратиться к кому-нибудь с вопросом, чтобы получить информацию о местонахождении кинотеатра. Кстати, получение такой информации и будет вашей *коммуникативной целью*, т.е. тем, ради чего вы вступаете в общение. Теперь дело за малым. Надо найти человека, который поможет вам, найти *предмет общения*. Наконец, вы видите прохожего, подходите к нему и спрашиваете: «Скажите, пожалуйста, где находится кинотеатр “Мир”?». Это высказывание и является *речевым действием*. Ваш собеседник отвечает на вопрос. Общение состоялось.

3.2. Невербальные средства общения

Выделяется два вида общения: вербальное и невербальное. Вербальное осуществляется с помощью человеческой речи, с помощью слов. Невербальное — с помощью «языка тела», или невербальных средств общения. Рассмотрим невербальные средства более подробно.

Невербальные средства — это *несловесные средства общения*. Роль этих средств иногда незаслуженно принижается, хотя они выполняют в процессе коммуникации очень важные функции. Ученые доказали, что при разговоре люди придают словам

лишь 7% значимости, а невербальным средствам—93%. Весьма показательные цифры.

Как правило, различают следующие компоненты невербальной коммуникации: а) язык расстояний; б) телодвижения: жесты, позы, мимика, язык глаз; в) звуковые свойства речи; г) вспомогательные средства общения: одежда, косметика, очки и др. Охарактеризуем роль этих средств в общении.

Для процесса общения существенное значение приобретают способы, с помощью которых люди используют при коммуникации окружающее их пространство. Одним из родоначальников в области изучения пространственных потребностей был американский ученый Эдуард Т. Холл, который ввел термин **проксемика** для обозначения специальной науки, *изучающей принятые в обществе расстояния для разговоров и положение собеседников относительно друг друга*. Ученые определили четыре типа расстояний, которые мы используем в нашей повседневной жизни: интимное, личное, социальное и публичное. Человек, принимающий участие в разговоре, выбирает то или иное в зависимости от его взаимоотношений с собеседником; от природы обсуждаемого вопроса; от своих собственных целей.

Интимное расстояние сберегается для очень близких нам людей: родителей, детей, супругов, любимых, близких друзей и родственников. Оно не превышает обычно 46 см. Когда мы позволяем кому-то вступить в интимное пространство, мы тем самым сигнализируем о нашей любви и доверии к этому человеку. В том случае, если кто-то вторгается туда без разрешения, мы имеем право на защиту «своих владений».

Личное расстояние простирается от 46 см до 76 см и от 76 см до 1,2 м. Более близкая дистанция существует во время дружеского разговора, дальняя используется между людьми, которые достаточно хорошо знают друг друга, но обсуждают неличные дела. Эта зона характерна для официальных приемов, официальных вечеров и др.

Социальное расстояние, от 1,2 м до 3,5 м, сохраняют между собой люди, которые только что познакомились, а также те, кто находится друг с другом в сугубо официальных отношениях: продавец и покупатель, начальник и подчиненный и др. По сло-

вам ученых, занимающихся проксемикой, основной хранитель социального пространства — это стол (стойка, прилавок), так как он автоматически разделяет людей приблизительно на два метра.

Публичное расстояние распространяется на 3,5 м и более; предназначено для незнакомцев, в общении с которыми мы не заинтересованы. Это расстояние обычно сохраняется людьми в музеях, аэропортах, на вокзалах и других публичных местах. Оно используется также лекторами, выступающими перед аудиторией.

Кроме языка расстояний существует еще кинесический язык, включающий в себя жесты, позу, выражение глаз и мимику. Изучением этого языка занимается другая наука — *кинесика*. Большую роль в общении играют *жесты* — *кратковременные телодвижения, что-либо обозначающие или сопровождающие речь*. По своим функциям все жесты делятся на следующие группы:

1) регулирующие управляют поведением других людей, например, два пальца на сомкнутых губах — знак тишины;

2) реагирующие устанавливают контакт с собеседником и поддерживают его во время разговора, например, кивок — знак согласия, пожатие плечами — недоумение;

3) указательные обычно состоят в указании рукой или пальцем местоположения или направления;

4) выразительные сопровождают самые сильные, кульминационные места речи и подчеркивают эмоциональный настрой говорящего;

5) описательные как бы рисуют фрагмент действительности, о которой идет речь;

6) ритмические упорядочивают нашу речь, например, перечисление может сопровождаться жестом счета;

7) ритуальные используются в различных ритуалах, обрядах;

8) этикетные применяются в ситуациях приветствия, прощания, знакомства и др., например, рукопожатие, объятия, поцелуи.

В зависимости от сложности жесты делятся на три группы:

а) простые, состоящие из одного движения (кивок, поклон);

б) составные, состоящие из нескольких однородных движений (аплодисменты, жест счета);

в) сложные, состоящие из нескольких неоднородных движений (при приветствии интеллигентный человек пожилого возраста не только использует поклон, но и приподнимает при этом шляпу).

Существуют различные правила пользования жестами. Известный американский ученый П. Сопер выделяет, например, такие:

Жесты должны быть произвольны.

Жестикуляция не должна быть непрерывной. Не жестикулируйте руками на протяжении всей речи.

Управляйте жестами. Не старайтесь походить на ветряную мельницу.

Вносите разнообразие в жестикуляцию. Не пользуйтесь без разбора одним и тем же жестом во всех случаях.

Жесты должны отвечать своему назначению. Их количество и интенсивность должны соответствовать характеру речи и аудитории.

Во время речи не следует думать о жестикуляции, кроме случаев, когда вам начнет казаться, что она чрезмерна и ее следует сократить.

В отличие от жестов *поза* — это относительно устойчивое положение тела человека в пространстве. Ученые подсчитали, что всего может быть около 1000 поз: удобных и неудобных, красивых и некрасивых, приличных и не очень приличных. Например, члены одного племени в Северной Австралии отдыхают в такой позе: они стоят на одной ноге, уперев в ее колено ступню другой. У них это считается удобным, красивым, приличным. А у нас? Конечно, нет. Прекрасно чувствует себя американец, садясь и кладя ноги на журнальный столик, прямо перед носом собеседника. Последнему же, если он, допустим, русский, в этой ситуации довольно неуютно. А вот японец может считать, что его не уважают люди, сидящие, положив ногу на ногу. Такая поза, принятая в европейских странах, в Японии неприлична.

Существуют также свободные и несвободные позы, которые могут многое сказать собеседнику. Если человек считает, что он

находится в безопасной ситуации, если его собеседник приятен, не вызывает негативной реакции, поза человека свободна. Зажатая поза показывает, что ваш собеседник напряжен, ему не нравится разговор, хочется уйти.

Заслуживает внимания и «*язык глаз*». Ученые, занимающиеся проблемами человеческого общения, отмечают, что с помощью глаз передаются самые точные и открытые сигналы из всех сигналов человеческой коммуникации, так как они занимают центральное положение на лице человека, а зрачки ведут себя практически полностью независимо. Существуют большие индивидуальные различия в поведении во время контакта глазами. Однако в результате многочисленных научных исследований были выявлены закономерности, знание которых позволяет сделать общение более эффективным:

1) женщины чаще прибегают к контакту глазами, чем мужчины, и более восприимчивы к этому невербальному средству;

2) чаще всего использует «язык глаз» слушающий, говорящий реже прибегает к его помощи;

3) расширенные зрачки говорят о положительном отношении к предмету разговора, суженные зрачки — свидетельство сердитого, мрачного настроения, негативного отношения к разговору;

4) если человек нечестен или скрывает что-то, его глаза встречаются с вашими менее, чем на треть всего времени общения;

5) темные очки на лице собеседника вызывают у большинства людей негативную реакцию. Испытуемые объясняют это двумя причинами:

— появляется ощущение, что их разглядывают в упор;

— кажется, что при помощи очков человек хочет скрыть свои мысли.

Наконец, последним кинесическим средством является *мика* — *выражение лица*. Ученые подсчитали, что человек может сделать и распознать приблизительно 250 000 выражений лица. Конечно, все их мы перечислять не будем. Отметим только, что с помощью выражения лица можно передать шесть основных человеческих эмоций: радость, грусть, удивление, страх, гнев, отвращение. Эти выражения универсальны. Все

люди, где бы они ни жили, чем бы ни занимались, производят и узнают их. В этом им помогают мимические коды эмоциональных состояний.

Последний компонент невербального общения — это **паралингвистические средства**. Когда нам говорят: не важно, что ты говоришь, важно, как ты говоришь, — имеются в виду чаще всего звуковые свойства нашей речи. Их изучением занимается паралингвистика. К звуковым, или паралингвистическим средствам речи относятся:

а) интонация: темп (скорость произнесения звуков), тембр (окраска голоса), громкость (сила звучания) и тон (высота звучания);

б) паузы (временные остановки звучания);

в) слова и звуки-паразиты, а также смех, вздохи, покашливание и др.

Все эти средства носят просодический характер, т.е. не существуют сами по себе, а выступают в речи одновременно со словом, предложением.

3.3. Невербальная коммуникация в профессиональной деятельности социального работника

В речи социального работника важен не только подбор слов, но и их звучание. Имеет значение все: громкость голоса, его высота, тембр, интонация. Трудно слушать пронзительные, высокие голоса или глуховатые и однообразные. Слишком быстрый темп речи социального работника может влиять на восприятие, так как клиенты не успевают уловить смысл сказанного. Сбивчивый, неровный темп речи мешает цельности восприятия, значительно снижает эффективность профессионального общения. Социальный работник должен контролировать и громкость речи. Считается, что излишне громкий голос раздражает. Действительно, в большинстве случаев это так. Однако нужно учитывать и типичную для соцработника ситуацию общения с пожилыми людьми, которые плохо слышат. В этом случае ради эффективности профессионального общения необходимо говорить громко.

Важным моментом является живость мимики. Трудно общаться со специалистом, чье лицо неподвижно: нет обратной связи, непонятно, что социальный работник думает и чувствует. Не менее важно визуальное взаимодействие. Особенно велико влияние пристального взгляда, который может быть и неприятным. Скользящий, безразличный взгляд тоже довольно неприятен для клиента: непонятно, видит тебя социальный работник или смотрит «сквозь тебя», думает о своем. Это ощущение мешает поддержанию контакта. Могут возникнуть и трудности с использованием жестов. В невербальном языке жестов социального работника не должны преобладать жесты доминирования, превосходства и тем более агрессивности. Негативно воспринимаются многие жесты критичного отношения, которые социальные работники нередко употребляют сидя за столом и беседуя с клиентом:

- 1) указательный палец слегка подпирает щеку, большой палец по подбородком, остальные полусогнуты вдоль щеки;
- 2) рот прикрывается ладонями;
- 3) слегка прикрывается уголок рта пальцами одной руки;
- 4) взгляд поверх очков.

Нежелательны при выслушивании клиента жесты напряженности, например, сцепленные пальцы. Следует избегать жестов неуверенности, которые могут заставить клиента усомниться в профессионализме социального работника. К ним относятся прикосновение к носу, потирание уха, глаз, поглаживание шеи или подбородка, снятие и одевание очков и т.д.

Итак, социальный работник должен уметь целенаправленно и гибко использовать собственный репертуар невербальных форм поведения в соответствии с ситуацией общения и коммуникативной задачей. Не менее важно умение адекватно интерпретировать невербальное поведение партнеров, клиентов, коллег. Понимание языка тела позволяет более точно определить позицию клиента, предвидеть его реакцию на услышанное и в случае необходимости скорректировать свое поведение, помогает осуществить обратную связь. Особую роль умение декодировать невербальную информацию может сыграть в профилактике различных отклонений в поведении детей. Так,

социальный работник, зная жесты наркоманов, может на ранней стадии диагностировать приобщение подростков или старшеклассников к этому опасному увлечению и принять профилактические меры.

3.4. Речевая ситуация как необходимое условие общения

Речевая ситуация — это обстоятельства, которые заставляют человека что-то сказать, вызывают необходимость обращения к речи. Любая речевая ситуация складывается из элементов: кто — кому — о чем — где — когда — зачем (Н.И. Формановская). В самом деле для того, чтобы началось общение, должен быть «кто» — говорящий. Он обращается к «кому» — слушающему. Обычно беседа имеет тему — «о чем». Общение происходит в определенном месте — «где» и в определенное время — «когда». И конечно, нужна цель — «зачем».

Представьте себе, что вы идете по институтскому коридору и встречаете своего преподавателя. Возникает простейшая ситуация, в которой вы обязательно должны сказать как минимум «здравствуйте» или «доброе утро». Рассмотрим приведенную выше ситуацию с точки зрения ее компонентов. Говорящий — студент, слушающий — преподаватель, место — институт, время — утро, цель — поприветствовать преподавателя. А сейчас проведем эксперимент. Посмотрим, что произойдет, если мы изменим хотя бы один из ее компонентов.

1. *Замена слушающего.* Утром вы идете по институтскому коридору и встречаете своего друга, однокурсника (в этой ситуации вместо «здравствуйте» обычно говорят «привет», «здравствуй» и др.).

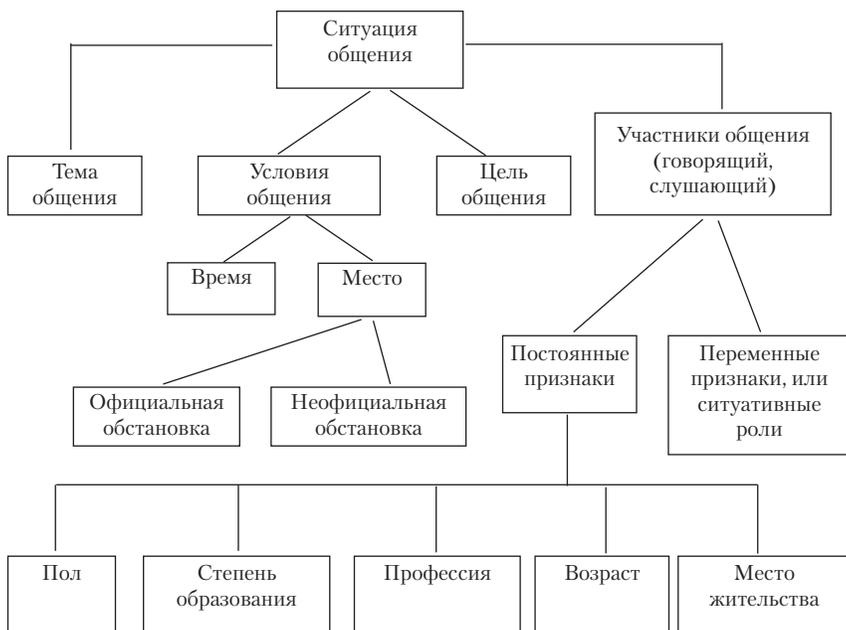
Замена места встречи. Утром вы едете в троллейбусе и видите своего преподавателя, который находится далеко от вас (здесь нужно просто уважительно кивнуть или приветливо улыбнуться).

Замена времени. Вечером вы идете по институтскому коридору и встречаете своего преподавателя (выражение «доброе утро» в этом случае неуместно).

Замена цели общения. Утром вы идете по институтскому коридору и встречаете своего преподавателя, на занятиях у которого вы не были около месяца (в этой ситуации надо не только поздороваться, но и извиниться, объяснить причину неявки);

Этот эксперимент убеждает, что речевая ситуация имеет немаловажное значение для общения, так как от ее особенностей во многом зависит выбор того или иного варианта речевого высказывания. Структура речевой ситуации выглядит следующим образом:

Схема 2



3.5. Влияние компонентов речевой ситуации на процесс профессионального общения социального работника

Охарактеризуем более подробно те компоненты речевой ситуации, которые в наибольшей степени могут повлиять на про-

цесс общения в социальной работе. Для специалиста в этой области значимо умение учесть особенности речевого поведения клиента, обусловленные его полом, возрастом, профессией.

Определенные различия есть, например, в речевом поведении полов. Влияние *половой принадлежности* человека не только на процесс общения, но и на другие сферы деятельности, настолько значительно, что привело к появлению специальной науки — гендерологии, предметом изучения которой являются не столько биологические различия, сколько различия социального, психологического, культурологического, языкового характера. Гендерные различия в речевом поведении, знание которых является профессионально необходимым для социального работника, обусловлены наличием некоторых стереотипов, т.е. культурных и социально обусловленных представлений, мнений о качествах, атрибутах и нормах поведения обоих полов. И.П. Тарасова в книге «Речевое общение, толкуемое с юмором, но всерьез» описывает их так: «Мужчина — сильный, мужественный; женщина — слабая и женственная. Мужчина пьет крепкие спиртные напитки и может этим гордиться, женщина не может и не должна этого делать. Мужчина поддерживает мужской разговор, свидетельствующий о его силе: о лошадях, охоте, рыбалке, машинах, сигарах; женщина поддерживает женский разговор: о детях, кухне, нарядах, косметике, пустяках, морали и нравственности...». Несмотря на то, что в последнее время эти стереотипы сглаживаются, они продолжают влиять на речевое поведение людей. Женщины чаще выбирают формы с уменьшительно-ласкательными суффиксами (Людочка, Андрюшенька). Их речь более эмоциональна, более нежна. Женщины реже, чем мужчины, используют грубые выражения. Есть типично женские и мужские черты в интонации, женские и мужские темы разговоров. Существуют и гендерные различия в невербальном поведении.

Второй постоянный признак, от которого во многом зависит речевое поведение людей, — это *возраст*. Хорошо известно, что молодежь склонна к новообразованиям, жаргонным употреблением. Это в их среде можно услышать в качестве обращений «старик», «старуха» — к ровесникам, «предки» — к родителям, в качестве прощания — «чао», «салют», а также другие слова и

выражения, которые не входят в литературный язык. Речевые средства среднего поколения наиболее подвижны: люди этого возраста занимают ведущие позиции на работе, в семье, они активно общаются как с молодежью, так и с пожилыми людьми, поэтому вбирают в свою речь элементы языка и тех и других. Наконец, старшее поколение несколько консервативно и старается сохранить нормы речи, присущие временам собственной молодости и зрелости.

А сейчас мы снова обратимся к профессии социального работника. Известно, что часто клиентами социального работника оказываются пожилые люди и старики. Этим обусловлено то, что компетентный социальный работник обязан знать основы геронтологии — основы науки о старости и старении.

Термин геронтология греческого происхождения (по-гречески gerontos — старик и logos — наука). От корня геронтос образовано еще два термина:

1. Геронтофилия (gerontos — старец, phileo — любить) — любовь к старым людям, их почитание, которые проявляются через благотворительность, попечительство, призрение и другие формы;

2. Геронтофобия (gerontos — старец, phobos — боязнь) — это боязнь старости, это неприятие старых людей вообще и собственной старости в частности.

Более подробно вы познакомитесь с ними позднее, когда будете изучать специальную дисциплину «Социальную геронтологию». А сейчас запомните эти термины, их происхождение и краткое определение. В этом вам может помочь схема:

Схема 3

	logos	геронтология (наука о старости и старении)
Gerontos +	phileo	геронтофилия (любовь к старым людям)
	phobos	геронтофобия (боязнь старости)

Геронтологи исследуют разные аспекты старения. Нас интересуют речевые изменения, которые наблюдаются у людей в

старости. Какие же особенности накладывает на речь возраст? В учебнике по социальной геронтологии о речи и ее расстройствах в старости можно прочитать следующее.

Геронтологи различают экспрессивную и импрессивную речь. Экспрессивная речь — это речь, произносимая вслух, то есть говорение. В особенностях экспрессивной речи, ее темпе, ритме, нарушении плавности могут найти выражение симптомы многих патологических процессов. Так, при некоторых заболеваниях нарушается плавность речи. Речь становится замедленной, прерывистой, скандированной. При старческих заболеваниях головного мозга характерными симптомами распада речи являются записание на первых слогах, насильственное неоднократное повторение отдельных, обычно последних слов ответа на предложение. Наблюдаются также оскудение экспрессивной речи, утрата речевой инициативы, лаконичность речи — «телеграфный стиль» или «нежелание говорить». Существуют и другие особенности, которые накладывает на речь пожилых людей возраст и типичные для него болезни. Так, при атеросклерозе человек испытывает затруднения в подборе нужных слов, забывает названия, которые часто подменяются описанием действия, функции (телефонная трубка — это то, «чем слушают», ручка — это то, «чем пишут»). Иногда, например, после инсульта, люди вообще теряют способность говорить.

Импрессивная речь — это восприятие устной речи, т.е. слушание. Импрессивная речь старых людей тоже подвержена изменениям. В первую очередь, это связано с нарушением слуха, что, безусловно, снижает эффективность аудирования. Известны и психические расстройства, например, сенсорная афазия, при которой теряется способность понимать речь окружающих.

Важной стороной процесса общения являются чтение и письмо. Их расстройства всегда обнаруживаются при очаговых поражениях головного мозга, когда происходит прогрессирующее снижение интеллектуально-мнестической деятельности. Больные при этом не читают, а скорее «угадывают» слова по отдельным буквам или сочетанием букв. При расстройствах письма больной пишет слова не слитно, а разделяя их то на отдельные

слоги, то на буквы, расположенные иногда далеко друг от друга, в разных направлениях и на разной высоте. Иногда больные пишут несколько букв на одном и том же месте, накладывая одну на другую. В далеко зашедших случаях, письмо больных полностью лишается сходства с буквами, а представляет стереотипно повторяющиеся каракули².

Социальный работник должен учитывать, что возраст воздействует на речь человека, должен знать о возможных речевых изменениях и учитывать их в процессе общения со старыми людьми: терпеливо и доброжелательно выслушивать, помогать формулировать мысли, не раздражаться, говорить громче обычного, если известно, что у клиента проблемы со слухом. Это поможет наладить речевой контакт, который так необходим для успешной работы.

Кроме перечисленных выше признаков, на речь накладывает отпечаток и *профессиональная среда*. Вот что пишет по этому поводу О.Я. Гойхман: «...речь ученого... характеризуется рассудительностью, точностью суждений; типичный военный, наоборот, не так многословен, как ученый, но более категоричен и не разменивается на мелочи, детали; речь учителей часто назидательна...; речь дипломатов обтекаема, уверена, лишена эмоциональных срывов, поскольку этого требует их профессия. Профессиональный акцент, хотя бы в малой степени, временами обнаруживается в любой ситуации: военный, разговаривая с учеными, будет использовать отрывистые, командные выражения; ученый в беседе с человеком, далеким от науки, предпочтет делать многословные аналитические обоснования выдвинутого положения, рецензировать реплики собеседника и т.п. Это можно назвать стилистической интерференцией, т.е. неумением в нужной степени переключаться на другой стилистический код»³.

² Яцемирская Р.С., Беленькая И.Г. Социальная геронтология: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. — С. 117—118.

³ Гойхман О.Я. Русский язык и культура речи: учебник / под ред. О.Я. Гойхмана. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2007. — С. 142—143.

Существуют и другие проблемы, снижающие эффективность речевого взаимодействия представителей разных профессий. Одной из причин подобных затруднений считалось наличие языков для специальных целей (терминов, профессионализмов, профессиональных жаргонизмов и пр.), непонятных непосвященным. На современном этапе все чаще называется другая причина — несовпадение сложившихся образов мира. Известный специалист в области профессионального образования Е.А. Климов говорит, что общение с профессионалами (оно должно протекать с учетом их привычного языка) требует и некоторого мысленного погружения в их своеобразные миры. «Чтобы ориентироваться в какой-то предметной отрасли, то есть чтобы заметить возникающие впечатления, переживания, да еще и не путать их друг с другом и сохранить в сознании, в опыте, надо располагать некоторыми специальными средствами. К числу средств такого рода относятся прежде всего слова-названия... Скажем, стекольщик смотрит на стекло и видит там «мадежи», столяр видит в древесине «крень», «метики», «отлупы», ткачиха в своем предмете труда — «близны» и многое другое и т.д. А для исследователя, исходящего из общеязыковых эталонов, этого всего может не быть...»⁴.

Современные ученые подчеркивают, что при общении специалистов разных профилей, а также профессионалов и профанов особенно важно учитывать разницу языкового сознания. Для достижения взаимопонимания необходимо, чтобы коммуниканты обладали общностью знаний об используемом языке и общекультурными навыками речевого общения, а также общностью знаний о мире.

3.6. Речевая деятельность: ее виды и этапы

Общаясь, действуя с помощью языка, каждый из партнеров осуществляет речевую деятельность. **Речевая деятельность** — это тип деятельности (наряду с познавательной, трудовой, игро-

⁴ Климов Е.А. Образ мира в разнотипных профессиях. — М.: Изд-во МГУ, 1995. — С. 26—27.

вой), которая осуществляется в процессе вербального, или словесного общения.

Речевая деятельность состоит из ряда этапов. Обычно выделяют:

I этап — *ориентировка в ситуации общения*. На этом этапе осознаются особенности ее компонентов;

II этап — *планирование речевой деятельности*. Намечаются общие требования к отбору содержания и языковых средств с учетом особенностей речевой ситуации;

III этап — *осуществление коммуникации*. Собеседнику сообщается необходимое содержание и используются для его передачи языковые средства, адекватные речевой ситуации и соответствующие правилам речевого поведения;

IV этап — осуществление контроля за уровнем коммуникации. Оценивается соответствие содержания и формы общения речевой ситуации и требованиям речевого поведения.

Различают четыре вида речевой деятельности: *говорение, чтение, письмо, слушание*. Два из них — говорение и письмо — относятся к продуктивным видам речевой деятельности, они производят текст. Два других — чтение и слушание — называются рецептивными видами, они воспринимают текст. Язык при этом воплощается в письменной форме (когда мы пишем и читаем) и в устной (когда мы говорим и слушаем). В обобщенном виде эти сведения можно изобразить в виде таблицы.

Таблица 2

Виды речевой деятельности (ВРД)

По функциям / По форме	Продуктивные ВРД	Рецептивные ВРД
Письменные ВРД	Письмо	Чтение
Устные ВРД	Говорение	Слушание
Язык тела	Свойства голоса и телодвижения	Телодвижения

Данная таблица представляет собой упрощенную модель речевого общения и включает все четыре вида речевой деятельности. Однако на этом она не заканчивается. Дело в том, что устное общение осуществляется не только с помощью обычного языка, в нем участвует и так называемый язык тела: жесты, мимика, громкость голоса и др. Язык тела тоже нашел отражение в таблице. Как видим, говорящий может использовать свойства голоса и телодвижения, а слушающий, как правило, только телодвижения.

Распределение четырех видов речевой деятельности в потоке жизни неравномерно. Подсчитано, что в среднем обычный человек слушает равноценное книге каждый день, разговаривает равноценное книге каждую неделю, читает равноценное книге каждый месяц и пишет равноценное книге каждый год. Как видим, меньше всего мы читаем и пишем (около 20% времени), больше всего слушаем и говорим (около 80% времени).

3.7. Виды речевой деятельности, профессионально значимые для социального работника

Существует «закрепленность» конкретных видов речевой деятельности за определенной профессией. Известно, что все профессии условно можно разделить на «пишущие» и «говорящие». К представителям первых относятся, например, бухгалтеры, финансисты, документоведы, ко вторым — юристы, специалисты по связям с общественностью, маркетологи, менеджеры, теологи. К «говорящим» профессиям, без сомнения, относится и социальная работа. В профессиональной деятельности социального работника говорение и слушание преобладают над письмом и чтением, хотя доля последних тоже весьма значительна. Давайте посмотрим, в каких ситуациях применяют социальные работники тот или иной вид деятельности. Опрос специалистов показывает следующее. Среди ситуаций, в которых используется чтение, к типичным можно отнести: чтение специальной литературы; чтение документов (указов, законов, инструкций, постановлений); чтение поступающей корреспонденции; просмотр электронной почты. Помимо этого, чтение используется

при ознакомлении с письменными жалобами и просьбами клиентов.

К типичным ситуациям, в которых используется письмо, относятся составление отчетов о проделанной работе и ведение деловой переписки. Кроме этого, письмо как вид речевой деятельности социальные работники применяют при составлении актов, заявок, заявлений, приказов, рекомендаций, предписаний, характеристик, протоколов.

К профессиональным ситуациям, в которых используется говорение, относят непосредственное общение с клиентом: ответы на его вопросы; ознакомление с правами и обязанностями; разъяснение конкретного закона; рекомендации, советы. Достаточно часто специалисты называют и такие «рабочие» ситуации, как общение по телефону, устный отчет, общение с представителями других организаций, обсуждение текущих дел.

Профессиональные ситуации, в которых используется слушание, совпадают с ситуациями, в которых применяется говорение. Ведь в устном общении один и тот же человек в большинстве случаев находится то в роли говорящего, то в роли слушающего. Данные роли тесно взаимосвязаны и постоянно сменяют друг друга.

ВОПРОСЫ

1. Что включает в себя процесс общения?
2. Чем отличаются друг от друга понятия «язык», «речь», «речевое общение»?
3. Перечислите виды речевой деятельности; что лежит в основе их классификации.
4. Дайте определение речевой ситуации. Каковы ее составляющие? Приведите собственный пример речевой ситуации, перечислите ее элементы?
5. Охарактеризуйте особенности этапов речевой деятельности.

6. Дайте определение невербальных средств общения. Что к ним относится? Дайте подробную характеристику одного из этих средств.

7. Какие компоненты речевой ситуации в наибольшей степени могут повлиять на процесс общения в социальной работе?

8. Назовите виды речевой деятельности, профессионально значимые для социальных работников.

9. Докажите на конкретных примерах, что социальный работник должен уметь понимать невербальное поведение клиента.

ЗАДАНИЯ

1. Дайте определения понятий, содержащихся в таблице. Заполните таблицу, подобрав в качестве примеров профессиональные слова, характерные для вашей будущей специальности.

Литературный язык	Нелитературные разновидности языка			
книжная лексика	разговорная лексика	просторечия	жаргонизмы	диалектные слова
термины	профессионализмы		профессионально-жаргонные слова	профессиональные диалектизмы

2. Представители какой социальной группы используют приведенные ниже слова? К какой группе лексики, находящейся за пределами литературного языка, они относятся?

Банка (салют, белые дела) — солутан, лекарство, из которого на дому получают опасные наркотики;

*Грибы — поганки, содержащие сильные галлюциногены;
Дороги — цепочки из дыр, т.е. следов от уколов, по ходу вен на
руках или ногах;*

Колеса — любые таблетки, способные воздействовать на сознание, в том числе «сиднокарб» (сидней), «этаминал натрия» (атом), «циклодал» (цикла);

Литература (книжки) — марихуана, конопля;

Крутая тема — травка с повышенным содержанием наркотических элементов;

Метро — вена под мышкой, используется теми, у кого руки должны быть «чистыми»;

Центряк — вена на локтевом сгибе;

Мультики — галлюцинации, возникшие при действии ингалянтов (видения напоминают мультфильм).

3. Дайте определение понятия жаргонизм. Приведите примеры профессиональных жаргонизмов, характерных для вашей специальности.

4. Прочитайте текст. Опираясь на его содержание, определите значение выделенных слов. Проверьте правильность по словарю.

*Христиане, действуя согласно учению Христа, что служение человеку есть служение богу, считали своей главной обязанностью в жизни помогать неимущим. Существовал и еще один объект помощи. Иисус Христос продемонстрировал всему миру, что в особой любви и заботе нуждаются **аутсайдеры** общества (проститутки, прокаженные и другие **маргиналы**).*

5. Перед вами термины, разделенные на два столбика. Проведите между ними соответствия, соединив цифры и буквы. Какой признак вы положили в основу объединения? Докажите, что указанные термины востребованы в социальной работе, включив их в предложения или профессионально-ориентированные мини-тексты (3—4 предложения).

1) комьюнити

а) благотворительность

2) суггестия

б) социум

3) филантропия

в) попечение

4) призрение

г) внушение

6. Прочитайте описание речевой ситуации. Назовите ее структурные компоненты (цель, участники общения, условия общения). Составьте диалог, возможный в данной ситуации.

Оля, девочка 15 лет, несколько раз посещала социального работника по поводу планов относительно ее будущего ребенка — она на четвертом месяце беременности. На этот раз девочка пришла в социальную службу и призналась, что пристрастилась к сильному наркотику. Социальный работник выражает свое беспокойство о возможном вреде для ее неродившегося ребенка, но Оля кажется безразличной к этому и не собирается бросать наркотик. Специалист знает также о том, что девочка достает деньги на наркотики проституцией. Он прибегает к последнему средству: говорит, что будет вынужден сообщить обо всем в органы правопорядка. Оля испугана.

7. Опираясь на данную ниже таблицу, докажите справедливость тезиса о том, что в профессиональном общении социального работника с клиентом необходимо учитывать его индивидуальные особенности, в частности его темперамент. Подготовьте ответ на тему «Влияние темперамента на речевое поведение его носителя».

Тип темперамента	Речевые особенности его носителя
Холерический	Холерик обладает высокой общительностью. Речевое поведение характеризуется ускоренным темпом произнесения, активной жестикуляцией, очень подвижной мимикой, повышением интонации, перебиванием говорящих. Речь громкая, резкая, неравномерная, нередко многословна, небрежна с точки зрения построения и языкового оформления.
Сангвинический	Сангвиник склонен к общению, владеет искусством слова. Манера разговора оживленно-быстрая. Речь громкая, с живыми интонациями и подвижной, богатой мимикой, образная, эмоциональная. Однако нередко отличается излишней усложненностью.

Флегматический	Флегматик проявляет невысокую общительность, говорит в основном по делу, не любит пустословия. Речь проста, лаконична, спокойна. Ее отличает также низкий темп, монотонность, ограниченный набор жестов, наличие пауз, необходимых для обдумывания, малоподвижная, но достаточно многообразная мимика.
Меланхолический	Меланхолик не склонен к общению, замкнут, голос тихий, речь замедленная с неуверенными интонациями. Сопровождается малоподвижной монотонной и вместе с тем напряженной мимикой.

8. Прочитайте отрывок. Проанализируйте речевые особенности коммуникантов. Основываясь на манере говорить, определите их темперамент. Какой практический совет участникам профессионального общения дает автор?

Несколько лет назад мне пришлось работать с одной женщиной, которая по стилю общения имела со мной много общего. Мы обе говорили быстро, громко и энергично. Наше сходство способствовало легкому и приятному общению. Однажды она сказала мне, что познакомилась с женщиной, которая много знала по интересующей нас теме: «Стефани, ты должна с ней познакомиться». Я доверяла мнению коллеги, и вот мы договорились встретиться. При встрече с Кристи, я была поражена. Манера общаться у Кристи была совершенно другая, чем у меня. Говорила она медленно, собираясь с мыслями, делала длинные паузы, и у нее был очень спокойный характер. Я почувствовала, что пытаюсь противодействовать ее манере общения. Чем спокойнее она была, тем больше я возбуждалась. Если она делала паузу, я прерывала ее задумчивость наводящим вопросом, чтобы побыстрее получить ответ. Намеренно или нет, я пыталась изменить ее манеру, чтобы мне самой стало удобнее общаться, а это не только невозможно, но и некрасиво... Я решила «переключить скорость». Когда мы снова встретились с Кристи, я постаралась сосредоточиться на тех интересных вещах, которые она говорила и

отказаться от желания сделать ее похожей на меня. Случилось чудо. Когда я стала стараться получать удовольствие от нашего с Кристи общения, моя манера общаться слегка изменилась. Я обнаружила, что подражаю ей. Теперь я сама стала говорить медленнее, делать паузы для размышления. И я почувствовала, что мне хорошо (по С. Хемминг).

Модуль 2

КУЛЬТУРА РЕЧИ И ЕЕ ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ

Культура речи — это прикладной раздел лингвистики, предметом изучения которого являются речь правильная, речь коммуникативно целесообразная и речь этически корректная. Культура речи включает в себя три аспекта: нормативный, коммуникативный и этический.

1. Нормативный аспект культуры речи

1.1. Основные нормы литературного языка

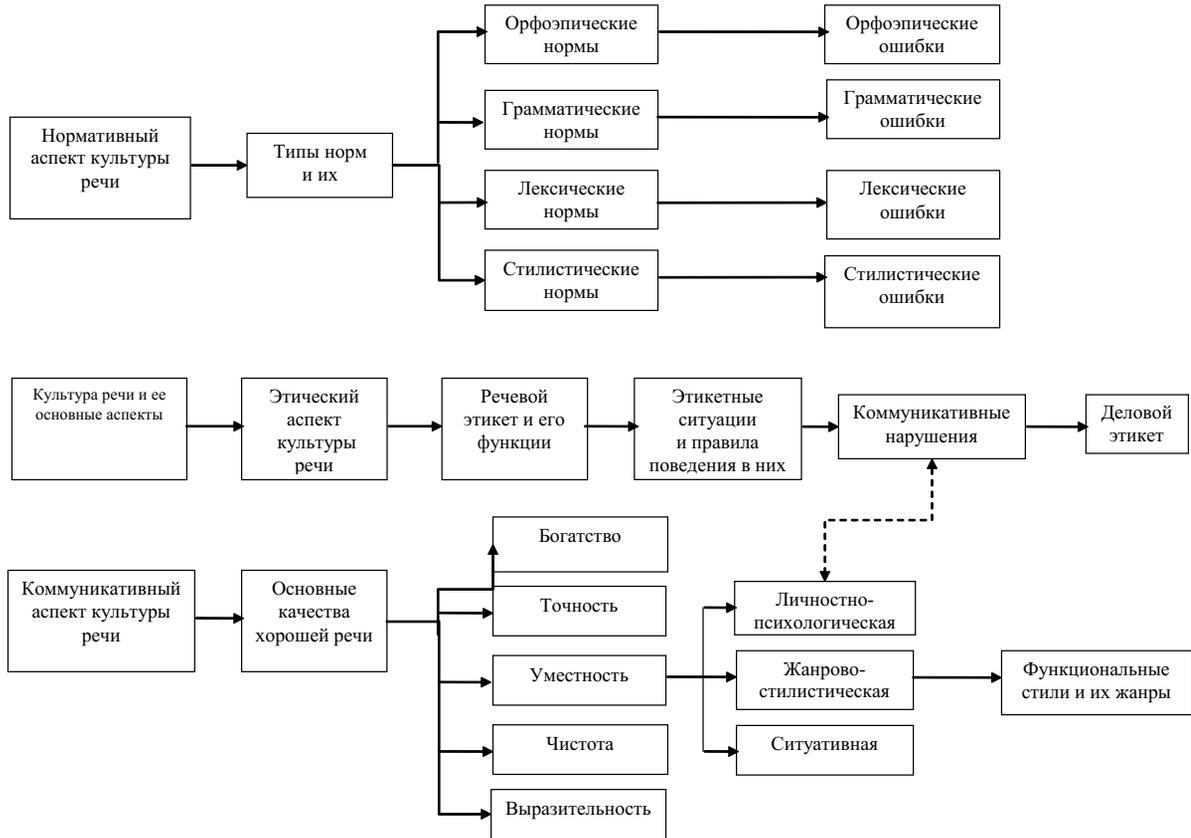
Нормативный аспект культуры речи изучает правильную речь. *Правильная речь* — речь, в которой соблюдаются нормы литературного языка: орфоэпические, грамматические, лексические, стилистические, орфографические и пунктуационные.

Вспомним суть каждой из перечисленных выше норм, используя в качестве примеров не только правильные варианты, но и так называемый отрицательный языковой материал, т.е. нарушения норм.

Орфоэпические нормы — нормы, определяющие правила произношения слов и постановки в них ударения (звонит, а не звóнит; мáркетинг, а не маркéтинг; [тэ]ст, а не [т'э]ст).

Грамматические нормы — нормы, определяющие правила образования слов (надетый, а не надеванный), форм слов (ляг, а не ляжь; торты, а не торта); правила употребления частей речи и их форм (нельзя сказать: «Проходя по улице, у меня слетела шляпа»); правила построения предложений (нельзя сказать: «Он застал крестьян в лесах, которые крали у него дрова»).

Лексические нормы — нормы, определяющие правила употребления слов в соответствии с их лексическим значением (нельзя говорить «кавалькада машин», так как кавалькада — это группа всадников) и правила сочетания слов в речи (можно сказать «глубокая ночь», но нельзя — «глубокий день»).



Стилистические нормы — нормы, определяющие выбор языковых средств в соответствии с ситуацией общения (во время прогулки в лесу нелепо звучит вопрос мужа, обращенный к жене: «Тебя не лимитирует плащ?», так как в разговорном стиле неоправданно употребляется слово «лимитирует» официально-делового оттенка).

Орфографические нормы — нормы, определяющие правописание слов.

Пунктуационные нормы — нормы, определяющие правила постановки знаков препинания в предложении.

Конечно, абсолютной грамотности добиться чрезвычайно сложно, к этому лишь нужно стремиться.

1.2. Профессиональные реализации нормы

Существует два типа норм: императивные и диспозитивные. Императивные языковые нормы строго обязательны, не вариативны, и их нарушение расценивается как слабое владение языком. Существуют, например, слова, в которых уважающий себя человек просто не имеет права ошибаться. Это цензовые слова, т.е. слова, знание которых на данном этапе развития общества свидетельствует о том, что человек владеет литературным языком. Правильное произношение и употребление таких слов является важной составляющей речевой культуры специалиста, в какой бы сфере он ни был занят, а ошибки в таких словах сразу указывают на его низкую культуру, компрометируют в глазах коллег и клиентов. К цензовым орфоэпическим ошибкам относятся неправильное произношение следующих слов: средства, начать, нефтепровод (газопровод, трубопровод), эксперт, премировать, каталог, квартал, позвонит, обеспечение, ходатайство, компрометировать, инцидент и ряда других. Цензовыми грамматическими ошибками являются, например, некоторые варианты формообразования (более красивы, хочут, ложат, ихние), управления (оплата за проезд, согласно приказа) и другие. Диспозитивные нормы не строго обязательны, допускают стилистически различающиеся или вполне нейтральные варианты. Именно к таким нормам относятся профессиональные ударение, произ-

ношение, толкование, словообразование. Важно отметить, что владение диспозитивными нормами предполагает знание прикреплённости того или иного средства к определенной сфере речевой деятельности, а также умение применять слова, выражения, словоформы, способы сочетания слов, типы синтаксических конструкций с учетом речевой ситуации. Так, например, профессиональные реализации той или иной нормы (*добыча*, *компас* — у моряков, *осужденный* — у юристов, *квартал* — у бухгалтеров и под.) вполне допустимы в разговоре специалистов, однако во время общения специалиста с неспециалистом вряд ли уместны, хотя бы потому, что человек, не знакомый с этими особенностями профессионального языка, может воспринять его носителя как человека, не владеющего речевой культурой.

Еще один «камень преткновения» на пути к речевой культуре в профессиональном общении — трудные случаи произношения, употребления, формообразования профессионально маркированных языковых средств, а также их написания (см. прил. № 1).

Кроме ошибок, связанных с нарушением норм литературного языка, существуют так называемые недостатки речи, обусловленные не слишком удачным выбором языковых средств. Об этом следующий параграф.

2. Коммуникативный аспект культуры речи

Коммуникативный аспект культуры речи изучает хорошую, или коммуникативно-целесообразную речь. *Речь хорошая* — речь, в которой языковые средства выбраны наиболее удачно, оптимально. Хорошей речи присущи следующие качества: богатство, чистота, точность, выразительность, логичность, уместность. Коротко охарактеризуем их.

2.1. Коммуникативные качества речи

Богатой считается речь человека, обладающего обширным словарным запасом, умеющего соединять слова, придавая им при

этом различные смысловые оттенки, владеющего всем разнообразием синтаксических конструкций и умело использующего все возможности интонации в устной речи. В понятии «богатство речи» можно выделить три разновидности: лексическое богатство (обширный словарный запас), синтаксическое богатство (разнообразие синтаксических конструкций) и интонационное богатство (разнообразие интонационных конструкций). Интонационное богатство и интонационная бедность явно выражены в речи звучащей и слышимой, а в речи письменной, читаемой интонация всегда задана лексико-семантической и синтаксической структурой речи и всегда присутствует лишь в сознании как пишущего, так и читающего.

Точной является речь, в которой мысли и чувства говорящего или пишущего переданы ясно и полно. Причинами неточной речи могут быть:

1) речевая бедность (маленький словарный запас не позволяет осуществить рациональный выбор, так как оптимального в данной ситуации слова просто нет в лексиконе говорящего);

2) незнание предмета речи (выбранное слово не передает адекватно предметно-вещную действительность, как, например, в следующем примере «В горах был монастырь. Там жили мцыри. Одна мцырь сбежала»);

3) речевая неполнота, или речевая недостаточность, вызванная пропуском необходимого для понимания слова или словосочетания («На дверях поликлиники объявление: «Больные, не посетившие поликлинику в течение трех лет, выкладываются в архив»);

4) двусмысленность в результате неудачного употребления:

а) многозначных или омонимичных языковых средств («Старуха хранила деньги в банке(?)», «Караван сопровождал отряд эсминцев»);

б) местоимений («Эту селедку продала мне продавщица Люба, так как из-за жаркой погоды она уже припахивала»);

5) использование неосвоенных заимствований, диалектных или устаревших слов, профессиональной лексики без дополнительных объяснений, в результате чего информация может остаться неясной.

Логичной считается речь, в которой ясно и правильно выражена связь слов в предложении и связь отдельных высказываний в составе текста. Примером нелогичности может послужить следующее высказывание:

Внимание автолюбителей! Комбинат принимает заказы на изготовление металлических гаражей. Имеются в продаже также надгробные памятники и кладбищенские оградки по доступным ценам.

Выразительная речь своим построением, а также отбором содержания и языковых средств привлекает и поддерживает внимание и интерес слушателей, воздействует не только на их ум, но и на эмоции. Выразительность бывает информационная (когда слушателей заинтересовывает содержание, сообщаемая информация) и эмоциональная (когда слушателей заинтересовывает способ изложения, манера исполнения, выбор выразительных средств языка и т.п.).

Чистой считается речь, свободная от слов-паразитов, жаргонов, диалектизмов, просторечных слов, а также слов, оскорбляющих нравственность. Употребление перечисленных слов допустимо, если необходимой выразительности не достичь иными средствами.

2.2. Коммуникативно-целесообразная речь — неотъемлемая составляющая коммуникативной компетенции социального работника

Социальные работники должны стремиться к тому, чтобы их речь была коммуникативно-целесообразна. Это поможет эффективно решать профессиональные проблемы. Покажем это на примере двух коммуникативных качеств — чистоты и уместности.

Некоторые социальные работники-практики советуют говорить с клиентом на его языке, используя в общении с бывшим заключенным тюремный жаргон, в разговоре с наркоманом — сленг наркоманов и т.п. Однако этот совет спорен, так как противоречит требованию чистоты речи. По мнению большинства специалистов, социальный работник в своем речевом поведении

даже из благих побуждений не должен опускаться до уровня клиента и использовать привычную для него лексику, выходящую за рамки литературного языка: сленг, просторечия и др. Но вот знать смысл таких слов, конечно, желательно. Это важно для того, чтобы эффективно понимать клиентов и не раздражать их постоянными уточняющими вопросами.

Существует и более серьезная причина. Известно, что одним из важнейших способов конспирации наркоманов является тайная речь: вербальная (сленг) и невербальная (жесты). Внимательный и наблюдательный социальный работник должен заметить в речи подростков жаргонные выражения из лексики наркоманов. Это может помочь ранней диагностике и принятию профилактических мер по борьбе с этой болезнью. Но для того, чтобы заметить все это, надо знать сленг наркоманов. Это тоже входит в профессиональную компетенцию социального работника. Давайте проверим, знаете ли его вы. Расшифруйте следующий диалог:

— *Я вчера кайфовую книжку прочитал. Крутая тема! До сих пор в себя прийти не могу, вот что значит настоящая литература! После этого никакие мультики не нужны.*

— *Да ну их, твои книжки, мультики. Главное, чтобы всегда при колесах быть. Я мамин «сидней» свободно пользую. Ну и от бабушки наследство осталось — «атом» и «цикла».*

— *А банок нету?*

— *Был салют, да весь вышел. Сестре от кашля брали. В результате я подсел на белые дела — едва оклемался. Весь центряк был в дырах, сплошные дороги, пришлось в жару ходить в рубашке.*

— *Дурак, ты, а метро на что? Да, кстати, ты за грибами не собираешься? Сезон подходит.*

— *Ладно, на неделе рванем ко мне на дачу. Заготовим на всю зиму, еще и друзей угостим.*

— *Правильно, будем вести здоровый образ жизни, ведь естественный продукт* (в случае затруднений можно обратиться к заданию № 2 на стр. 40—41).

Крайне значимым для речи социального работника является ее уместность. **Уместной** называют речь, отвечающую целям и

условиям общения. Различают три вида уместности: ситуативную, личностно-психологическую и жанрово-стилистическую.

Ситуативная уместность (коротко она иллюстрируется известной фразой: в доме повешенного не говорят о веревке) предполагает соответствие выбранных языковых средств речевой ситуации.

Представьте, что социальный работник, общаясь с родственником своего клиента, говорит примерно следующее: *«Да, у Вашего сына явные признаки девиации, появление деструктивных элементов в его поведении, на мой взгляд, связано с наличием маргинального окружения. Ведь, насколько я знаю, Ваш брат несколько лет находился в пенитенциарном заведении»*. Данное высказывание насыщено профессионализмами и поэтому может быть неясно собеседнику — неспециалисту. Безусловно, в этом случае социальный работник не учел, что будет общаться с человеком, который не владеет профессиональной терминологией. Иногда социальные работники применяют подобную лексику в общении с клиентами просто потому, что привыкли так говорить, иногда используют ее намеренно, чтобы произвести впечатление, продемонстрировать свой профессионализм и т.п. Однако надо помнить, что чрезмерное употребление профессиональных слов и выражений отдаляет клиента от социального работника, приводит к возникновению когнитивного диссонанса.

Личностно-психологическая уместность связана с умением оценить душевное состояние собеседника и строить свою речь так, чтобы не обидеть человека, не поставить его в неловкое положение. Другими словами, речь идет о тактичности. **Тактичность** — чувство меры, способность и готовность найти наиболее деликатную, бережную линию поведения по отношению к людям — является профессионально значимым качеством социального работника. Ведь ему в силу профессиональной специфики приходится иметь дело с людьми слабыми, незащищенными, раздражительными, униженными, больными. Очень важно не задеть их гордость, не уязвить их самолюбие еще больше, не обидеть неосторожным словом.

Вспомним ситуацию из книги А. Лиханова «Благие намерения». Автор описывает разговор между специалистом и девоч-

кой, мать которой (женщина легкого поведения, алкоголичка) лишена родительских прав.

Анечка сказала:

— Я свою мамку не брошу. Вот выучусь, вырасту и возьму ее к себе. Она тогда состарится, поумнеет и я ее удочерю.

Меня пробрал озноб от этих слов. Прикрыла глаза. «Удочерю! Мать!» Маленькая, глупенькая, наивная девочка! Есть непоправимые вещи. К сожалению. К печали и горю. Твоим, прежде всего.

Наверное, это непедagogично, но я попыталась спасти девочку.

— Анечка, — говорю я, — ведь твоя мама...

У меня еще нет слова, не успела выбрать, но и этого достаточно. Анечка мгновенно слетает с кровати, и я едва успеваю откинуться: ее острый кулачок летит мне в лицо. Я хватаю ее за руку.

— Что ты?

— Не трогай мамку! Поняла?

Не может быть! Таких перемен не бывает. Мгновенных. Жесточких. Яростных.

В ее глазах пылает ненависть. Ненависть ко мне.

Всю свою жизнь я буду помнить эти ненавидящие глаза. Отчаянный, ненавидящий взгляд ребенка, забывшего обо всем, кроме матери. И какой матери!

Почему же не состоялось общение? Ответ очевиден. Социальный педагог обидела Аню, проявила бестактность, точнее собиралась проявить. Девочка поняла, что та хотела сказать, и не позволила оскорбить маму, которую, несмотря ни на что, любит.

Жанрово-стилистическая уместность заключается в том, что выбор слова, словосочетания, предложения предопределяется и регулируется функциональным стилем речи и конкретным речевым жанром.

Функциональные стили речи — разновидности языка, обусловленные различиями в сферах общения. Под сферами общения принято понимать широкие области общественной деятельности человека (наука, политика, право, искусство). Каждую из

выделенных сфер общения обслуживает определенный функциональный стиль (см. табл.):

Таблица 3

Сфера общения	Наука	Политика	Право	Искусство
Стиль речи	Научный	Публицистический	Официально-деловой	Художественный

Сфера общения человека с небольшим кругом лиц, как правило, в различных бытовых ситуациях позволяет выделить разговорный стиль. Таким образом, выделяют пять основных функциональных стилей речи. Правда, здесь наблюдаются определенные противоречия. Некоторые ученые исключают из этого списка разговорный стиль. Они считают его слишком размытым, говорят, что в бытовых ситуациях человек может не задумываться над выбором языковых средств. Некоторые не относят к функциональным художественный стиль, называя его особым явлением, совмещающим в себе в различных соотношениях элементы всех других стилей.

Каждый стиль обладает определенным набором речевых жанров. Известно, что процесс создания текста (устного или письменного) представляет собой выбор не только языковых средств, но и обязательной для него формы построения, соответствующей целям и задачам общения, характеру адресата и адресанта, специфике ситуации общения, что в совокупности и составляет тот или иной жанр.

2.3. Типология речевых жанров, профессионально значимых для социального работника

Жанр — очень важное понятие в профессиональной коммуникации, поскольку представители той или иной специальности, того или иного «дискурсивного сообщества» объединяются помимо всего прочего еще и определенным набором устных и письменных жанров, используемых ими в профессиональном

общении. Остановимся на типологии профессионально значимых речевых жанров социального работника.

Специалист в этой области решает разные коммуникативные задачи. Он объясняет, информирует, доказывает, инструктирует. Все эти и другие коммуникативные намерения реализуются в определенных речевых ситуациях (знакомство, повторная встреча с клиентом, консультирование, повседневное общение на дому, общение с окружением клиента, контакты со спонсорами и т.д.). Для продуктивного общения в указанных ситуациях социальному работнику нужно владеть конкретными речевыми жанрами, типология которых может выглядеть следующим образом.

Таблица 4

Информационные жанры		
	Информация	Мнение
Ответ не предполагается	Утверждение, сообщение, представление (знакомство)	Предположение, мнение
Ответ предполагается	Инструктаж, консультация	Напоминание, предупреждение, предостережение, рекомендация
В ответ на слово или действие	Ответ, подтверждение, уточнение, консультация, объяснение, заключение	Отказ, согласие, разрешение, одобрение, отклик, обвинение, осуждение
Эпидейктические жанры		
	Оценочные	Торжественные
Ответ не предполагается	Комплимент	Поздравление, приветствие, презентация, утешение (соболезнование)

Таблица 4 (окончание)

Убеждающие жанры		
	Формирование взглядов	Переубеждение
Ответ не предполагается	Характеристика, подтверждение, обоснование, размышление	Назидание
Ответ предполагается	Совещание	—
В ответ на слово или действие	—	Возражение, порицание критика
Жанры, призывающие к действию		
	Речи с небольшой интенсивностью	Речи с сильной интенсивностью
Ответ предполагается	Совет, просьба, предложение, приглашение, замечание, вопрос	—

Все жанры, представленные в таблице, являются профессионально значимыми для социального работника, однако частота их использования неодинакова. Некоторые применяются постоянно и почти во всех ситуациях (ответ-вопрос, консультация, объяснение). Другие используются реже и лишь в определенных условиях (характеристика, речь на презентации). Некоторые речевые жанры (обвинение, осуждение, назидание, порицание, критика), которые в реальной действительности нередко применяются социальными работниками, являются непродуктивными, затрудняют общение с клиентами и их окружением. Специалисту нужно помнить, что «клиент пришел за советом, а не за тем, чтобы выслушивать нотации, поучения или получить оценку своих качеств. Тон беседы поэтому ни в коем случае не должен быть назидательным и нравоучитель-

ным, а тем более обличительным — он должен быть дружеским, если даже клиента есть за что осуждать»⁵.

3. Этический аспект культуры речи

3.1. Речевой этикет: его функции и основные этикетные ситуации

Речевая этика — это правила должного речевого поведения, основанные на нормах морали и национально-культурных традициях. Нас в первую очередь будут интересовать правила речевого этикета.

Речевой этикет — совокупность норм речевого поведения, принятых в том или ином языковом обществе, которых должен придерживаться каждый член этого общества (например: при приветствии первым приветствует младший по возрасту старшего по возрасту, мужчина — женщину, подчиненный — начальника). Кроме того речевым этикетом нередко называют совокупность словесных форм выражения вежливых отношений между людьми в процессе общения (при приветствии такими формами являются слова «здравствуйте», «добрый день», «приветствую вас», «привет» и пр.).

В процессе коммуникации речевой этикет выполняет очень важные функции, главными из которых являются контактоустанавливающая, регулирующая, эмоциональная и функция ориентации на адресат.

Контактоустанавливающая функция заключается в том, что этикетные формулы помогают вступить в речевой контакт (слова приветствия, знакомства и др.), поддерживают этот контакт (обращения, слова привлечения внимания и др.) и позволяют достойно выйти из разговора, закончить общение (слова прощания). Подобные слова не несут существенной информации.

⁵ Медведева Г.П. Этика социальной работы: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М.: ВЛАДОС, 1999.— С. 172.

Их назначение в другом — показать, что ты хочешь общаться со своим собеседником, хочешь поддерживать с ним контакт и сейчас, и в дальнейшем.

Регулирующая функция проявляется в следующем: с помощью этикетных формул мы можем воздействовать на собеседника, регулировать его поведение, изменить его в нужную нам сторону. Недаром этикетные формулы часто называют волшебными словами.

Выполняют формулы речевого этикета и **эмоциональную функцию**, являясь так называемыми «словесными поглаживаниями» (по аналогии с реальными «физическими поглаживаниями», объятиями, поцелуями и др.). Этикетные слова, как и физические ласки, помогают успокоить, утешить человека, поднять у него настроение. Не случайно многие вежливые слова по своему происхождению означают доброжелательность: «здравствуйте» — будьте здоровы, «благодарю» — дарю благо, «извините» — признаю свою вину, «спасибо» — спаси тебя бог (за добрые дела) и т.д.

Наконец, **функция ориентации на адресата** заключается в том, что мы можем совершить речевое действие, благоприятное для нашего партнера по общению, только выбирая наиболее уместные, приемлемые для него выражения речевого этикета. В одном случае обратимся к человеку «Танюша», а в другом к нему же — «Татьяна Сергеевна». Иной раз можно попросить: «Передай мне карандаш», а к другому человеку мы обращаемся с просьбой иначе: «Вас не затруднит передать мне карандаш?». Не учтя каких-либо особенностей адресата, мы можем даже обидеть его, например, бросив малознакомому немолодому человеку «привет» или назвав его на «ты».

Речевой этикет существует в определенных ситуациях общения. **Этикетные ситуации** — это речевые ситуации, основной целью которых является обмен этикетными словами и выражениями для установления вежливого контакта с собеседником. К ним относятся: обращение и привлечение внимания; знакомство; приветствие; прощание; благодарность; обращение; извинение; комплимент (одобрение); просьба, совет, предложение;

поздравление (пожелание); утешение, сочувствие; жалоба; ситуация телефонного разговора.

В каждой из них можно использовать целый ряд синонимических слов и выражений, которые образуют тематические группы. В ситуации благодарности, например, такую группу составляют следующие формулы: «спасибо», «благодарю», «премного благодарна», «очень вам признательна», «разрешите выразить вам свою благодарность» и ряд других. При извинении можно воспользоваться словами «простите», «извините», «примите мои извинения» и др. Выбор конкретной формулы во многом зависит от особенностей конкретной этикетной ситуации: ее участников, места, времени общения и других факторов. Например, выражение «Позвольте откланяться» употребляет в своей речи, как правило, человек пожилого возраста, интеллигент; для молодежи свойственны «пока», «салют», «чао»; люди среднего поколения предпочитают нейтральные слова: «до свидания», «всего доброго», «до встречи».

В процессе этикетного общения используются этикетные жанры: извинение, благодарность, приглашение и пр. (названия жанров совпадают с названиями ситуаций, в которых они применяются — см. выше). Часть из них относится к информационным жанрам (представление, знакомство), часть — к эпидейктическим (комплимент, похвала, поздравление, приветствие, извинение, благодарность, соболезнование), часть — к жанрам, призывающим к действию (совет, просьба, предложение, приглашение).

3.2. Назначение этикетных жанров в социальной работе

С этикетными ситуациями и этикетными жанрами мы встречаемся почти ежедневно и дома, и на работе. И если при общении с друзьями и близкими соблюдение этикетных правил не столь обязательно, то на работе, особенно при общении с мало-знакомыми, нарушение норм речевого поведения, неправильный выбор этикетной формулы может привести к тому, что вас посчитают не слишком воспитанным, не слишком вежливым. В некоторых же профессиях владение этикетными жанрами

профессионально значимо. К таким профессиям, безусловно, относится и социальная работа. Это объясняется тем, что среди ряда характеристик, которые составляют профессиональный портрет социального работника и входят в его коммуникативную профессиограмму, на одном из первых мест стоит следующая: «Специалист в области теории и практики общения должен знать речевой этикет и уметь его использовать».

Специалисты по социальной работе помимо приветствия, знакомства, прощания, извинения, употребительных в любой профессии в качестве этикетной рамки общения, в качестве составляющих того или иного комплексного риторического жанра (деловой беседы, совещания, переговоров и т.д.), должен знать и умело использовать для решения профессиональных задач такие жанры, как комплимент, благодарность, утешение, соболезнование, не слишком актуальные для специалистов в других областях (экономике, науке, юриспруденции и т.п.). Давайте посмотрим, в каких профессиональных ситуациях эти жанры будут наиболее востребованы.

Комплимент частотен, когда общение с клиентом происходит во время домашнего обслуживания, то есть когда встречи постоянны и регулярны. Это предполагает менее официальный характер общения, и в такой ситуации похвальные слова будут вполне уместны и продемонстрируют внимание социального работника к своему подопечному. Специалисту, который оказывает медико-социальную помощь и поэтому часто общается с больными людьми, следует владеть речевым жанром утешения. Больные нередко делятся своими переживаниями. Опытный социальный работник не только внимательно выслушает своего собеседника, но и найдет теплые, ободряющие слова. Такое отношение, безусловно, поможет поднять настроение, отвлечь человека от мрачных мыслей, окажет на него успокаивающее действие. Слова утешения нужны не только клиенту, но и его родственникам. В случае же смерти больного социальному работнику приходится использовать в общении с его родными еще один этикетный жанр — соболезнование, требующий предельного такта и деликатности. Контакты со спонсором делают особенно актуальными такие жанры, как просьба и благодар-

ность. Социальный работник должен учитывать, что оказание денежной помощи — дело добровольное. Он не вправе требовать, не вправе раздражаться, если собеседник колеблется. В этих условиях можно использовать только просьбу, причем хорошо мотивированную. За оказанную помощь необходимо поблагодарить спонсора и от своего имени и от имени клиента. Благодарность в данном случае — это не только проявление норм речевого этикета, но и возможность впоследствии еще раз обратиться к этому человеку за помощью. Как известно, «благодарность умножает в наших меценатах благодеяние» (Золотницкий В.Т.).

Более подробно поговорим о комплименте. Этот жанр вызывает проблемы у большинства россиян. Его объективную сложность отмечают и ученые: «Комплимент, пожалуй, самый трудный риторический жанр, хотя и достаточно распространенный» (Михальская А.К.).

Комплимент — это первичный эпидейктический жанр, в основе которого лежит похвала адресату, выражение одобрения ему. Ответ на комплимент предполагается, но не является обязательным. Паспорт этого жанра включает следующие характеристики.

1) *Ситуация.*

Комплимент — это жанр, возможный в любой ситуации, один из участников которой попытается улучшить эмоциональное состояние партнера по коммуникативному акту и вызвать у него положительную эмоциональную реакцию на свое высказывание.

2) *Говорящий.*

Комплимент может произнести любой человек (его социальная или ситуативная роль не является выраженной, определенной). Как правило, положительная оценка исходит от него лично: «Я с огромным удовольствием выслушал ваш доклад». Однако говорящий может выступать лишь в качестве посредника, передающего смысл комплиментарной реплики, сказанной кем-то другим. Переложение (перефразировка) может быть, например, такой: «Х сказал мне вчера, что он в восторге от вашего выступления».

3) *Слушающий.*

Комплиментируемый субъект обычно является непосредственным участником общения. Ему предназначены так называемые адресованные комплименты, которые воспринимаются с учетом всех обстоятельств ситуации общения. Важное значение при этом имеют не только положительно-оценочные слова, но и интонация, с которой они произносятся, жесты, поза, мимика говорящего. Такие комплименты рассчитаны на непосредственную реакцию адресата. Иногда человек, качества и поступки которого положительно оцениваются говорящим, отсутствует. Комплимент доходит до него позднее через лицо-посредника. Такие комплименты (неадресованные или переадресованные) дают отложенный коммуникативный эффект.

4) *Задача жанра* — доставить удовольствие адресату с помощью положительной оценки его качеств, поступков, внешности и т.д. Удачно сказанный комплимент, как правило, вызывает ответную волну благожелательности по отношению к говорящему и поэтому служит эффективным средством создания атмосферы взаимного расположения.

5) *Содержание.*

Основным содержанием жанра является положительная оценка того, что имеет отношение к комплиментируемому лицу. Это может быть его одежда, манеры, качества, хорошие дела, результаты труда, род деятельности, система ценностей и т.д. Наиболее типичными видами комплиментов с точки зрения их содержания являются:

- А) комплименты по поводу внешности;
- Б) комплименты по поводу внутренних качеств;
- В) комплименты по поводу профессиональных качеств;
- Г) комплименты по поводу конкретного поступка или поведения человека в целом;
- Д) комплименты по поводу собственности или в адрес близких (косвенный комплимент)

6) *Композиция.*

Структура комплимента как первичного жанра достаточно проста. Его основная часть — положительно-оценочное сужде-

ние, обязательным элементом которого является название отличительной черты (качества, свойства и т.п.) комплиментируемого субъекта (Вы красавица). Достаточно часто присутствует также указание на исключительную полноту проявления признака (Вы настоящая красавица) и/или авторизация (я считаю, что Вы настоящая красавица). Помимо положительно оценочного суждения в комплиментарном высказывании может быть выделена часть, которая в научно-методической литературе называется по-разному: аргументация, подтверждение, конкретизация и т.п. (Вы настоящая красавица: я таких только в кино видел, или Вы настоящая красавица: у вас восхитительная кожа, чудесные карие глаза и рот, просто созданный для поцелуев). Этот структурный элемент факультативен, но крайне желателен, именно он делает комплимент убедительнее, придает ему достоверность.

Композиция комплимента как речевого жанра может быть представлена и в виде схемы (в квадратных скобках указываются необязательные компоненты).

Схема 4



Данная схема отражает наиболее типичную структуру комплимента. Однако в отличие от большинства этикетных жанров, которые в силу своей устойчивости, стереотипности редко допускают свободное варьирование в построении, комплименты не скованы жесткими конструктивными рамками, предполагают

свободу речевого поступка. Как пишет А.К. Михальская, комплимент — это «виртуозное изобретение новых и новых вариаций, импровизация на заданную тему...». Указанная особенность накладывает отпечаток и на словесное выражение положительной оценки.

7) Языковое оформление.

Основа комплимента — характеризующие слова (прелесть, умница, великолепно, блеск и т.п.). Закон жанра требует от говорящего творческой фантазии, свежего нестандартного содержания. Отсюда активное использование таких риторических приемов, как гипербола, градация, амплификация, антитеза, сравнение, метафора. Однако данная особенность вступает в определенное противоречие с отечественной речевой традицией, согласно которой комплимент должен быть прост, естественен, а не цветист и высокопарен. Возможно, поэтому говорящие редко применяют образные средства, ограничившись устойчивыми похвальными формулами, известными большинству носителей языка, например: Вы самый умный мужчина (гипербола); Вы смотрите не просто хорошо, а очень хорошо, замечательно, бесподобно (градация); Мал да удал (антитеза); Вы богиня (метафора) и т.п.

К языковой специфике комплимента можно отнести также активное употребление оценочных частиц (Вот умница, вот это я понимаю, вот так успех, как вы великодушны, какая красота, ну и улыбка); лексических средств, передающих исключительность человека (Вы настоящий герой, Первый класс, Танцуете вы лучше всех, Не часто можно услышать такой приятный голос); слов, содержащих прямое или косвенное указание на личное, субъективное мнение говорящего (по-моему, я уверен, мне кажется).

Как уже говорилось выше, при произнесении комплимента важное значение имеют невербальные средства. Соответствующая интонация может придать положительно-оценочный смысл даже нейтральным словам (с восторгом произнесенная фраза «Ты это сделал?!» воспринимается как похвала) и превратить явный с точки зрения словесного выражения комплимент в

антикомплиментарную реплику (произнесенная насмешливым тоном фраза «Какой ты смелый!» вряд ли будет воспринята слушателем как одобрительная).

8) *Факторы, разрушающие жанр.*

— Не учитывается ситуация общения: похвальные слова неуместны. Например, комплименты по поводу внешности не доставят особой радости женщине, только что выступившей с докладом. Ведь в этой ситуации она ждет одобрения своих мыслей, манеры говорить, умения обосновывать свою точку зрения.

— Невербальное поведение автора комплиментарной реплики не соответствует вербальному. Нарушается следующее правило: говоря комплимент, нельзя забывать о мимике (выражение лица должно быть по крайней мере одобрительным) и об интонации (она должна быть правдивой, искренней).

— В положительно-оценочном высказывании не соблюдается чувство меры в дозировке оценки, в результате чего комплимент превращается в квазикомплимент. В этом случае говорящий, часто ненамеренно, но явно для окружающих, завышает оценку действительного положения дел, допускает захваливание комплиментируемого субъекта, позволяет ему усомниться в искренности и правдивости своих слов. В квазикомплименте проступает откровенная лесть или незаслуженная похвала, поэтому его не распознают и принимают за чистую монету только недалекие и/или неопытные люди. Обычно же он вызывает у адресата ощущение неловкости и даже раздражения, создает дискомфорт в речевом общении.

— Полностью разрушают эпидейктическую форму жанра сомнительные комплименты. Они, как правило, состоят из двух частей: первая часть — собственно комплимент, вторая часть — слова, которые его нейтрализуют, сводят на нет. Например, вряд ли адресату доставит удовольствие фраза: «Ты великолепно выглядишь. Я тебя не сразу узнала». Второе предложение содержит весьма обидный комментарий — намек: значит, в другие дни внешность комплиментируемого субъекта оставляет желать лучшего.

4. Грамматические, речевые и этические ошибки: типы и виды

Нарушение норм литературного языка, а также рекомендаций к коммуникативно-целесообразной и этически корректной речи приводит к появлению разнообразных ошибок, которые редактор должен видеть в авторском тексте. Рассмотрим подробнее грамматические ошибки, речевые ошибки и недочеты, а также ошибки, связанные с нарушением этических норм.

Типы грамматических ошибок указаны в приведенной ниже таблице.

Таблица 5

№ п/п	Тип ошибки	Пример
1	Ошибочное словообразование	<i>Надсмехаться, нырба, благородность</i>
2	Ошибочное образование форм имени существительного	<i>Сколько сейчас время? Куртка на мехе</i>
3	Ошибочное образование форм имени прилагательного	<i>Более красивее, самый известнейший</i>
4	Ошибочное образование форм имени числительного	<i>С пятистами рублями</i>
5	Ошибочное образование форм местоимений	<i>Ихние, евоный. Здание цеха окружено цветниками. Возле его растут фруктовые деревья</i>
6	Ошибочное образование форм глагола	<i>Они хотят. Содержимое пакета высыплите в горячую воду</i>
7	Нарушение согласования	<i>Я знаком с группой ребят, увлекающимися джазом</i>

Таблица 5 (окончание)

№ п/п	Тип ошибки	Пример
8	Нарушение управления	<i>Победители конкурса будут удостоены званием лауреатов</i>
9	Нарушение связи между подлежащим и сказуемым	<i>Большинство возражали против смены руководства фабрики</i>
10	Ошибки в построении предложений с однородными членами	<i>Они были счастливы и веселые. Шел дождь и два студента.</i>
11	Ошибки в построении предложений с деепричастным оборотом	<i>Проходя по улице, у меня слетела шляпа.</i>
12	Ошибки в построении предложений с причастным оборотом	<i>Дорожка была покрыта проваливающимся снегом под ногами.</i>
13	Смешение прямой и косвенной речи	<i>Пушкин говорил, что «я памятник себе воздвиг нерукотворный»</i>
14	Ошибки в построении сложного предложения	<i>Человеку показалось то, что это сон</i>
15	Нарушение границ предложения, или неоправданная парцелляция	<i>Когда герой опомнился. Было уже поздно</i>
16	Пропуск необходимого слова	<i>Владик прибил доску и побежал в волейбол</i>

Речевые ошибки и недочеты

Речевая ошибка — это нарушение правильности речи, нарушение норм литературного языка, лексических и стилистических. О ней говорят: так сказать нельзя, надо говорить так.

Речевой недочет — это нарушение речи хорошей. О нем мы говорим: так сказать можно, но лучше сказать вот так.

Речевые ошибки и недочеты делятся на две группы:

1) ошибки в словоупотреблении: а) лексические (семантические); б) стилистические;

2) ошибки в построении текста.

Лексические (семантические) ошибки и недочеты связаны с неправильностью или неточностью словоупотребления. К ним относятся:

1) употребление слова в несвойственном ему значении (*Он сунул ноги в дуила и поскакал рысью*);

2) смешение паронимов, слов, сходных по звучанию, иногда однокоренных, но имеющих разное значение (*Наши фильмы получили большую признательность за рубежом*). Особенно часто смешиваются заимствованные слова (*реалии и регалии, швейцар и швейцарец, дефектный и дефективный, контингент и континент*). Возможно смешение русских слов (*одеть и надеть, жестокый и жесткий, представить и предоставить*);

3) неразличение оттенков значений синонимов:

Екатерина была поставлена на престол.	Екатерина была возведена на престол.
Имя поэта знакомо во многих странах.	Имя поэта известно во многих странах.
Глаза у нее были коричневые.	Глаза у нее были карие.

4) нарушение лексической сочетаемости (*глубокий день, играет значение*);

5) тавтология — употребление рядом или близко однокоренных слов (*Множество преград преграждает ему путь*);

6) возникновение двусмысленности при использовании многозначных или омонимичных слов (*Старуха хранила деньги в банке; Впервые вижу такого тонкого художника*);

7) употребление лишних слов, или речевая избыточность:

а) избыточная лексика — слова, которые, находясь в предложении, не сообщают ничего нового, необходимого для точного

понимания текста (*Наступил май месяц; Его звезда стала стремительно восходить вверх*).

б) местоимение как лишнее слово (*Дед Шукарь, он играет в романе комическую роль; У учителя, у него должна быть справедливость*).

в) плеоназм — употребление рядом слов, в которых повторяется одно и тоже значение (*мокрый дождь, взрослый мужчина, первый дебют*).

г) квази-слова, или «пустые слова»:

— слова-паразиты — слова, которые используются в речи конкретного человека очень часто, являются средством заполнения пауз и не несут никакой смысловой нагрузки (*значит, ну, короче, как бы*);

— словесные излишества — слова и выражения, которые используются в речи с единственной целью, произвести впечатление на слушателя или читателя. Их изъятие из текста не влияет на его содержание (*буквально, честно сказать, откровенно говоря, по большому счету, в принципе*).

Стилистические ошибки и недочеты (выбор слова, не соответствующий условиям и задачам речи):

1) неоправданное употребление просторечных, диалектных, жаргонных слов (*Кишечная инфекция запросто может нарушить природный баланс в микрофлоре кишечника*);

2) неуместное употребление эмоционально-экспрессивной лексики (*На скамейке сидит мужчина, он растопырил ноги и следит за мячом*);

3) смешение лексики разных эпох (*На богатырях кольчуга, брюки и варежки*);

4) употребление штампов, канцеляризмов. Штамп — это любое примелькавшееся надоевшее выражение (*люди в белых халатах, белое золото, труженики полей, дары леса*). Канцеляризм (канцелярит) — это неуместное использование речевых моделей официально-делового стиля.

Речевые недочеты в построении текста:

1) бедность и однообразие синтаксических конструкций, например, используются только простые предложения с двумя главными членами);

2) неоправданный повтор одного и того же слова в рамках небольшого контекста;

3) неудачное использование личных и указательных местоимений (*Петров напоминает Сидорову, что он у него обедал*);

4) неудачный порядок слов (К родине любовь смерти сильнее);

5) нарушение видовременной соотнесенности глагольных форм (Замирает сердце и застучит вновь).

Этические ошибки

Этические нормы — это осуществление коммуникативной деятельности в соответствии со сложившимися стандартами общения, это соблюдение речевой этики. Нарушение этических норм проявляется прежде всего в поведении: вмешательство в разговор других людей, прерывание собеседника, применение физической силы в споре, несоблюдение основных норм речевого этикета. Однако существуют ошибки и в текстообразовании, возникающие, например, в результате некорректного представления других людей. К таким ошибкам можно отнести:

1. Проявления **речевой ксенофобии**, т.е. высказывания, оскорбляющие человека определенной национальности, религии, пола, социальной группы и т.д. (*Лицо кавказской национальности; Ты же крестьянин, где уж тебе понять*).

2. Использование грубой и грубо-просторечной лексики, навешивание ярлыков, использование метафор, имеющих отрицательный смысл, зоологизмов, бытовых параллелей, некорректных окказионализмов. Вот некоторые высказывания, выражающие мнение депутатов Госдумы о своих коллегах: *натовский шпион, негодяй, пес, эти три политических попугая летают по Европе и гадают, осел, голова у него чугунная, занимаются политической проституцией*.

3. Использование кличек.

ВОПРОСЫ

1. Дайте определение понятий культура речи, речь правильная, речь хорошая и речь этически корректная.

2. Расскажите о нормах литературного языка.
3. Охарактеризуйте качества хорошей речи.
4. Перечислите функции речевого этикета и этикетные ситуации.
5. Дайте развернутый ответ на тему «Культура речи и моя будущая профессия».

ЗАДАНИЯ

1. Ознакомьтесь с содержанием таблицы, в которой помещены термины с иноязычными приставками, востребованные в профессии социального работника. Докажите, что значение приставок помогает понять смысл терминов. Дополните таблицу своими примерами.

Иноязычная приставка	Ее значение	Термин	Его значение
Де	Отдаление	Девияция (de (отдаление) + via (дорога))	Отклонение от правильной линии в поведении
Де	Движение вниз, снижение	Деградация	Постепенные ухудшения, движение назад
Дез	Отсутствие, уничтожение	Дезадаптация	Отсутствие (утрата) способности к приспособлению
Дис	Разделение, отрицание, нарушение	Дискриминация	Ограничение или лишение прав конкретной категории граждан по признаку пола, национальной принадлежности, религиозным и политическим убеждениям и т.д.

2. Приведите примеры ошибок, допускаемых представителями вашей профессии. Классифицируйте их. По возможности объясните причины их возникновения.

3. Изучите содержание таблицы «Профессиональные варианты ударения». Продолжите ее заполнение, включив примеры профессиональных ударений из сферы деятельности социального работника.

Литературный вариант постановки ударения	Профессиональный вариант постановки ударения	Сфера деятельности
осужденный	осужденный	в сфере юриспруденции
возбуждено	возбуждено	
квартал	квартал	в бухгалтерском деле
договор	договор	
компас	компас	в морских профессиях
добыча	добыча	

4. Составьте аналогичную таблицу на тему «Профессиональные варианты произношения слов».

5. Прочитайте текст. Выпишите из него термины. Определите, в каких сферах деятельности они востребованы. Уточните лексическое значение терминов по словарю. Объясните, является ли речевой ошибкой их частое повторение в рамках небольшого контекста? Представьте себе, что вы социальный педагог в школе и вам нужно провести беседу о девиантном поведении: а) с учителями-предметниками; б) с родителями трудных подростков; в) с учениками педагогического класса. Измените языковое оформление текста так, чтобы он стал более понятен данным категориям слушателей.

Оценка любого поведения всегда подразумевает его сравнение с какой-то нормой, проблемное поведение часто называют девиантным, отклоняющимся. Девиантное поведение — это система поступков, отклоняющихся от общепринятой нормы. Девиантное поведение подразделяется на две большие категории. Во-первых, это поведение, отклоняющееся от норм психического здоровья, подразумевающее наличие явной или скрытой психопатологии. Во-вторых, это антисоциальное поведение, нарушающее какие-то социальные и культурные нормы, особенно правовые. Когда такие поступки сравнительно незначительны, их называют правонарушениями, а когда серьезны и наказываются в уголовном порядке — преступлениями. Соответственно говорят о делинквентном (противоправном) и криминальном (преступном) поведении. Конкретное проявление девиантного поведения — алкоголизация, наркотизм, суицидальное поведение, синдром отчуждения, дереализация, деперсонализация, акцентуация характера и др.

6. Определите, какое качество хорошей речи не соблюдается в процессе общения социального работника с родственником своего клиента, проанализировав следующую фразу специалиста: *«Да, у Вашего сына явные признаки девиации, появление деструктивных элементов в его поведении, на мой взгляд, связано с наличием маргинального окружения. Ведь, насколько я знаю, Ваш брат несколько лет находился в пенитенциарном заведении»*. Обоснуйте свою точку зрения. Отредактируйте фразу, уточнив значение непонятных слов.

7. Прочитайте сведения о функциях речевого этикета в профессиональной коммуникации. Понаблюдайте за общением людей вашей профессии. Приведите примеры реализации этих функций:

1) *речевой этикет регулирует в языковых формах характер деловых отношений собеседников: начальник — подчиненный, коллега — коллега, руководитель проекта — рядовые исполнители и т.д.;*

2) *ситуации делового общения предполагают использование стереотипных способов четко и канонично выразить свои*

мысли, поэтому в них намного легче общаться, если хорошо владеть этикетными формулами, ведь последние не создаются заново в речи говорящего, а существуют в готовом виде, в виде клише;

3) уместное употребление этикетных формул свидетельствует о речевой культуре специалиста и о его общей культуре, является неотъемлемой частью профессиональной коммуникации, так как придает речевому общению необходимый доброжелательный, но в то же время деловой колорит, свидетельствует об уважении к участникам общения;

4) этикетные формулы служат определенными смысловыми и грамматическими связками между частями высказывания, выступают, например, в качестве перехода от начала деловой беседы к фазе передачи информации, от аргументации к фазе принятия решения и т.п.

8. Проанализируйте предложенную ситуацию. Почему человек, к которому обращены комплименты, им не рад? Назовите факторы, разрушающие жанр?

— *Вчера вы меня публично оклеветали! Все, что вы говорили, — ложь! Я с вами не согласна!*

— *Я тоже с собой не согласен! — отмежевался от самого себя Анатолий Ефремович...*

— *Вы утверждали, что я черствая, — продолжала Калугина.*

— *Вы мягкая! — поспешно возразил Новосельцев.*

— *Бездушная...*

— *Вы сердечная! — мгновенно соврал служащий.*

— *Бесчеловечная... — вспомнила начальница.*

— *Вы душевная! — оправдывался подчиненный.*

— *Сухая...*

— *Вы мокрая... — Новосельцев в ужасе осекся.*

— *Перестаньте надо мной издеваться! — в бешенстве заорала Калугина.*

— *Наоборот, я перед вами преклоняюсь. Я не хотел сказать «мокрая», это у меня случайно получилось, я хотел сказать «добрая»! — затюканный Новосельцев не знал, как выпутаться из этой злосчастной ситуации... — Все вас так любят, все души в*

вас не чают, гордятся вами. А если вы кого вызываете, то к вам в кабинет идут как на праздник.

Утешения Новосельцева произвели обратный эффект. Калугина залилась слезами.

(По Э. Рязанову, Э. Брагинскому)

9. Какие этикетные ситуации встречаются в следующем тексте? Назовите формулы служебного этикета. Уместны ли они в данных обстоятельствах (разговор в гостях)? Насколько успешно реализуется в этом диалоге присущая речевому этикету функция ориентации на адресат?

На пороге комнаты, где отдыхала Калугина, появился Новосельцев, который вел себя так, словно переступал порог директорского кабинета:

— Людмила Прокофьевна, можно войти?

— Входите, товарищ Новосельцев! — дозволила начальница.

Новосельцев остановился посередине комнаты, не зная, что сказать.

— Садитесь, пожалуйста, — разрешила Калугина.

— Спасибо, — Новосельцев робко присел.

После некоторой паузы он вдруг нашел тему для разговора:

— Вы знаете, Людмила Прокофьевна, вы были правы. Я начал перерабатывать отчет, и он на глазах становится лучше.

— Рада это слышать, товарищ Новосельцев! — Калугина уткнулась в журнал... Снова воцарилась пауза.

— У вас ко мне больше нет вопросов? — официально спросила Калугина.

— Нет.

— Тогда можете идти! — И директор отпустила Новосельцева.

(По Э. Рязанову, Э. Брагинскому)

10. Смоделируйте этикетные речевые ситуации, которые могут возникнуть в вашей профессиональной деятельности. Опишите их структуру.

11. Проанализируйте собственную речь, определите ее достоинства и недостатки в использовании этикетных единиц.

12. Составьте этикетные диалоги социального работника:
а) с клиентом; б) с его родственниками; в) с начальником социальной службы; г) со спонсорами; д) с сотрудником другой организации. Отметьте в этих диалогах средства речевого этикета. Как меняются этикетные формулы в зависимости от смены адресата?

13. Озаглавьте текст. Определите лексическое значение слов «кодекс», «честь», «мораль». Подготовьте развернутый ответ на тему: «Этический кодекс социального работника» (в случае затруднений обращайтесь к учебникам по профессиональной этике).

Профессиональные этические кодексы берут начало со знаменитой Клятвы Гиппократы (кодекс медиков, врачей), к которой за многие столетия было сделано всего лишь одно дополнение: «Клянусь обучаться всю жизнь». А в 1128 году на соборе во французском Труа был принят первый устав рыцарей — тамплиеров. Он послужил прообразом рыцарского кодекса чести. Весьма характерны моральные кодексы (уставы) и профессиональных групп купцов, торговцев, ремесленников, определявшие производственную и торговую практику в городах Западной Европы 13—14 вв., запрещавшие, например, переманивать покупателя в то время, когда он останавливался перед лавкой соседнего мастера, и содержавшие ряд других небезынтересных профессионально — этических норм. Примерами существования и небезуспешного использования в социальной практике могут служить также кодексы журналистов, юристов, ученых, социальных работников.

(По материалам учебника «Психология. Педагогика. Этика» для системы высших учебных заведений МВД РФ).

Модуль 3

СЛУШАНИЕ КАК ВИД РЕЧЕВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Структура слушания и его коммуникативные функции

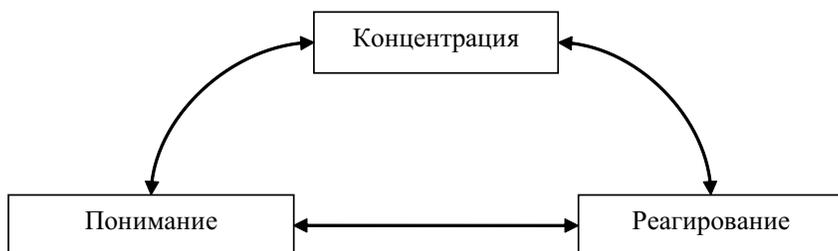
1.1. Элементы процесса слушания

Слушание — это рецептивный вид речевой деятельности, направленный на восприятие устного высказывания.

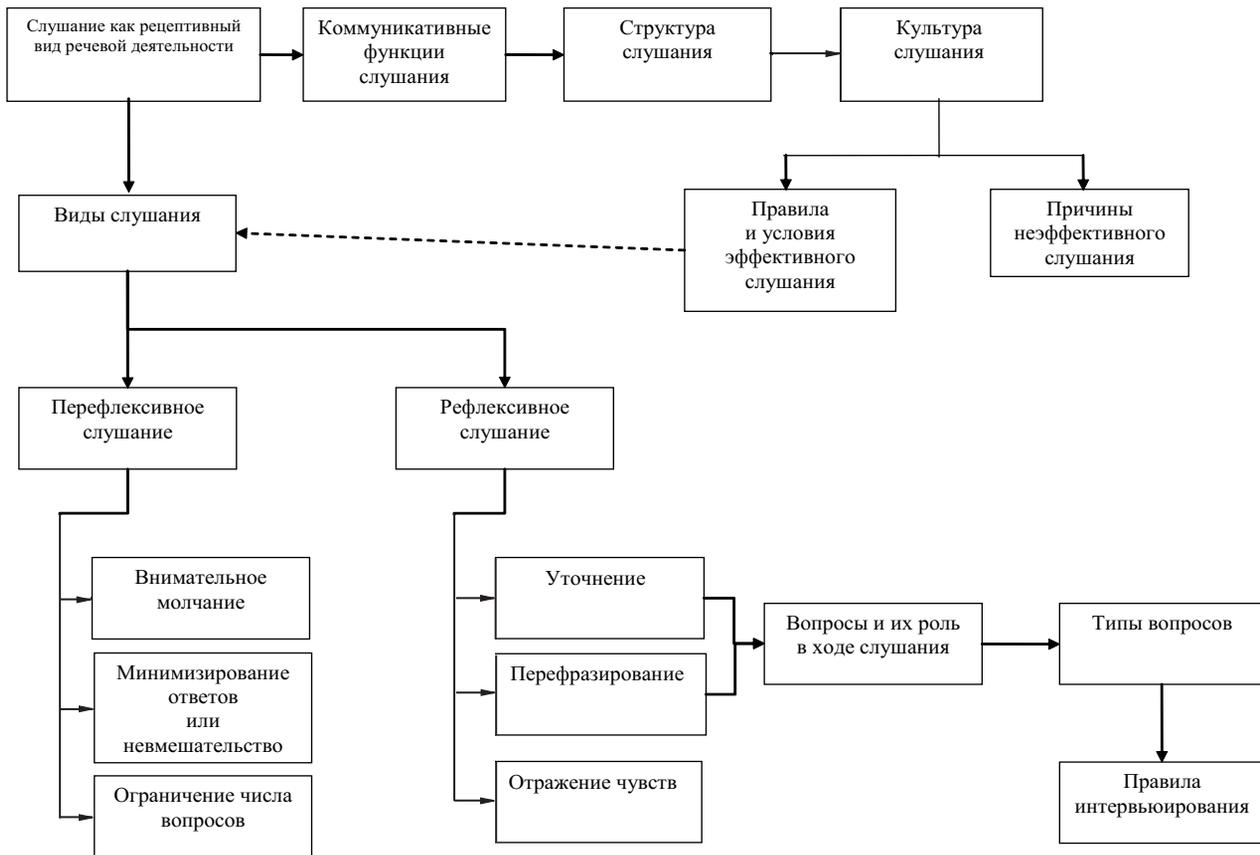
Главные коммуникативные функции этого вида речевой деятельности: узнать новую информацию (познавательная функция), получить эмоционально-эстетическое наслаждение (эмоциональная функция), усовершенствовать свой жизненный опыт (регулятивная функция).

Ученые создали своеобразную модель слушания, которая получила название «петля слушания». Она выглядит так:

Схема 5



Взаимобратные стрелки показывают, что слушание — это динамичный процесс, все элементы которого взаимодействуют друг с другом и одинаково важны для процесса слушания.



Концентрация включает в себя внимание к говорящему, к сообщению и к ситуации разговора. Этот компонент в практическом плане самый необходимый. Ведь сообщение не может быть понято верно до конца, если нет подлинного внимания. Одна молодая женщина, узнавшая, что большинство людей слушают друг друга невнимательно и потому неэффективно, решила проверить это на практике. Во время коктейля она сказала своей собеседнице бодрым светским тоном: «Между прочим, уходя из дома, я пристрелила своего мужа». «О, на самом деле?», — последовал ответ. — «Как тебе повезло, дорогая!»

Понимание — это основной элемент слушания. Ведь, чтобы общение состоялось, важно не только внимательно выслушать, но и понять его. Судите сами, как бы внимательно мы ни слушали иностранца, мы ни слова не пойдем, если не говорим на его языке, а, следовательно, общение с таким человеком не будет результативным. Ученые доказали, что понимание сообщения тесно связано с нашим прошлым опытом. Что это значит? Простейший пример.

Если я попрошу вас закончить фразу «Без труда не вытащишь...», ваши ответы будут единодушны — «и рыбку из пруда». Итак, слушающий, начиная воспринимать сообщение, не ждет, пока говорящий закончит свою речь, а пытается уже по первым фразам восстановить все, о чем пойдет разговор дальше. И конечно, при этом прежде всего на ум ему приходят сложившиеся на основе его прошлого опыта наиболее вероятные, наиболее стандартные варианты связи уже услышанного фрагмента с остальными. Эта способность предугадать содержание дальнейшего высказывания называется в лингвистике **механизмом вероятностного прогнозирования**. Наверное, любому из вас известен тип людей, которые не могут удержаться, чтобы уже в самом начале рассказа не перебить говорящего криками: «Понял, понял» или «А, знаю», а затем предложить свое встречное описание. В этих случаях наиболее ярко проявляется действие механизма вероятностного прогнозирования. Правда, далеко не всегда прогнозы оказываются верными. Понимание осуществляется на трех уровнях: дословном, обобщающем и критическом. **Дословное понимание** — понимание того, о чем

определенно заявлено. **Обобщающее понимание** — понимание между строк, понимание подразумеваемого. **Критическое понимание** — мысленное оценивание полученного сообщения, положительное либо отрицательное. Рассмотрим сказанное на конкретном примере

Таблица 6

Фраза, сказанная говорящим	Ее понимание слушающим на трех уровнях		
	Дословном	Обобщающем	Критическом
Встреча состоится в шесть вечера	Встреча состоится в шесть вечера	Встреча в шесть, так как это, вероятно удобно начальнику	В шесть-то, в шесть, но меня это совсем не устраивает

Последний элемент слушания — реагирование. О нем мы будем говорить подробно несколько позже. Сейчас же отметим лишь следующее. **Реагирование** — физическое проявление того, что сообщение услышано и понято. Для этого существует несколько путей: задавание вопросов; выражение согласия (несогласия) с говорящим; комментарии по поводу услышанного, добавление информации и т.д.

Итак, мы рассмотрели элементы процесса слушания, выявили их особенности. Однако важнее этих знаний для любого человека умение слушать. Писатель Д. Гранин в романе «Картина» пишет: «Умение слушать — редкая способность и высоко ценится». Может быть, у кого-то эти слова вызовут недоумение. Действительно, что здесь особенного. Ведь все люди обладают нормальным слухом, слышат друг друга, разговаривают, общаются. Однако слышать и слушать — не совсем одно и то же.

Слышать — означает физически воспринимать звук, а **слушать** — это не просто направлять свой слух на что-нибудь, а сосредоточиться на воспринимаемом, понимать значение слышимых звуков. Рассмотрим простейшую ситуацию. Лекция. Преподаватель о чем-то говорит с кафедры. В первых

рядах студенты старательно конспектируют лекцию. Но есть и такие, которые устроились на галерке и занимаются своими делами: читают приключенческий роман, учебник по другому предмету, слушают музыку и т.д. Они слышат голос лектора, но не слушают, о чем он говорит, не вдумываются в смысл его слов.

Большинство людей, по мнению ученых, плохо умеют слушать слова других, особенно если они не задевают их реальных интересов. Исследования показывают, что умением выслушать собеседника спокойно и целенаправленно, вникнуть в сущность того, о чем говорится, обладают не более 10% людей. Неумение слушать является одной из основных причин неэффективного профессионального общения, так как именно оно чаще всего приводит к недоразумениям, ошибкам, проблемам.

А умеем ли мы с вами слушать? Чтобы социальный работник смог проверить свои способности в области эффективного слушания, в одном из пособий по социальной работе предлагается список вопросов, на которые нужно ответить:

Способны ли вы:

- дать человеку закончить рассказ, не реагируя на содержание;
- четко выражать согласие и другие реакции и чувства;
- перефразировать то, что сказал клиент;
- суммировать сказанное, чтобы затем продолжить разговор;
- выдержать молчание в течение пяти секунд;
- терпимо относиться к «большим» вопросам;
- настроиться на другого человека, понять, что он чувствует.

Если вы положительно ответили на большинство из этих вопросов, значит, у вас развито умение слушать, профессионально значимое для социального работника. Если нет, вам надо проанализировать, по каким причинам вы слушаете неэффективно и приложить все усилия, чтобы овладеть правилами и приемами результативного слушания.

2. Культура слушания

2.1. Причины неэффективного слушания

Каковы же причины того, что люди так часто не слушают друг друга? Первая причина носит объективный характер. Мы не слушаем, потому что нам мешают слушать (другие люди, невыключенное радио, шум машин и т.д.). Остальные причины субъективны:

- а) мы не слушаем, когда чем-то расстроены;
- б) мы не слушаем, когда нам неинтересно;
- в) мы не слушаем, если ленимся или устали;
- г) мы не слушаем, так как чрезмерно увлечены своей собственной речью, собственными мыслями;
- д) мы не слушаем, если у нас уже сложилось определенное мнение по обсуждаемому вопросу, если мы считаем себя специалистами по данной проблеме и имеем готовые ответы на все вопросы;
- е) мы не слушаем, вернее, стараемся не слушать, когда нас критикуют; в этом случае мы обычно сразу же занимаем оборонительную позицию и начинаем защищаться;
- ж) мы не слушаем, потому что судим; выносим свое мнение, даем оценку;
- з) мы не слушаем, потому что не умеем слушать, не знаем правил и условий эффективного слушания.

2.2. Правила и условия результативного слушания

Н.И. Формановская, автор книги «Речевой этикет и культура общения» выделяет следующие правила для слушающих:

- а) если кто-либо обратился к вам с речью, необходимо прервать дела и внимательно выслушать, о чем он вам сообщает;
- б) слушая, необходимо доброжелательно, уважительно и терпеливо относиться к говорящему, постараться выслушать внимательно и до конца;
- в) надо постараться не перебивать говорящего, не сбивать с мысли, не вставлять неуместных или колких замечаний, не переводить слушание в собственное говорение;

г) выслушивая, поставить в центр внимания говорящего и его интересы, дать ему проявить себя в речи, подчеркивать заинтересованность в нем, в его словах — взглядами, мимикой, жестами, междометными «поддакиваниями»;

д) в роли слушателя надо уметь вовремя оценить речь собеседника, согласиться или не согласиться с ним, ответить на поставленный вопрос, на побуждение среагировать действием и словесно, иначе говоря, необходимо сочетать в себе роль слушающего с ролью говорящего, умело вступая в диалог;

е) если слушающих больше, чем два, не следует отвечать на вопрос, заданный другому собеседнику, реагировать на речь, направленную не к тебе.

Кроме правил существуют также условия результативного слушания и конкретные приемы их соблюдения, выделенные американским ученым И. Атватером⁶ (см. таблицу).

Таблица 7

Условия эффективного слушания	Конкретные приемы их соблюдения
Внимание	Устойчивое внимание (минимизация отвлечений) Направленное внимание Визуальный (зрительный) контакт Положительный язык поз и жестов
Нерефлективное слушание	«Внимательное» молчание Минимизация ответов (невмешательство) Ограничение числа вопросов
Рефлективное слушание	Уточнение Перефразирование Отражение чувств Резюмирование Основные установки
Основные установки	Одобрение Эмпатия

⁶ Атватер И. Я вас слушаю...: Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. — М.: Экономика, 1988.

Итак, первое условие эффективного слушания — **внимание**. Мы говорим: «Я весь внимание», когда горим особым желанием услышать что-нибудь интересное. Бессознательно мы принимаем соответствующую позу: поворачиваемся лицом к говорящему, устанавливаем с ним визуальный контакт, другими словами, внимаем собеседнику. Различают следующие приемы внимания: устойчивое внимание, направленное внимание, визуальный контакт, положительный язык поз и жестов.

Устойчивое внимание помогает устранить все, что может отвлекать вас от говорящего и его сообщения. Советы в этой ситуации достаточно просты. Если мы беседуем в многолюдном месте, например, на улице, в ресторане, разумно отойти в сторону и отыскать «тихий уголок». Если разговор происходит дома, то лучше выключить телевизор или приемник, они невольно отвлекают внимание. Принимая клиента в рабочем кабинете, целесообразно попросить секретаря отвечать на телефонные звонки. Дело в том, что частые вызовы по телефону не только постоянно отвлекают от разговора, но и могут создать впечатление, что руководитель — человек занятой, а собеседник, которого он принимает, всего лишь незваный гость. Когда же руководитель действительно очень занят, лучше сказать об этом прямо и попросить перенести беседу.

Направленное внимание — это сосредоточение внимания только на говорящем и содержании разговора. Такое внимание помогает говорящему. Экспериментальные исследования публичных выступлений и частных бесед показывают, что если слушатель от сознательного игнорирования переходит к активному, направленному вниманию, говорящий начинает произносить фразы более уверенным тоном, чаще использует жесты, иными словами, «входит в роль».

Необходимый технический прием, свидетельствующий о внимании к говорящему — **зрительный контакт**. Нормы русского этикета требуют, чтобы слушающие довольно часто поглядывали на говорящего, причем не «пустыми глазами», а внимательно и заинтересованно, сочувствующе. А вот в японском этикете правила слушания несколько иные. Например, при официальных отношениях нижестоящему не разрешается смо-

треть в глаза вышестоящему. Это рассматривается как вызов, дерзость, непочтение. А чтобы подтвердить свое внимание во время разговора японцы выработали специальный прием: они все время кивают головой и говорят «хай» (да). Американцы, европейцы, русские зачастую воспринимают такое поведение в соответствии со своими национальными нормами, поэтому их нередко шокирует отказ японцев в конце разговора. Как же так, в продолжение всей беседы кивали головой, говорили «да», вроде бы соглашались и вдруг дали отрицательный ответ.

Немаловажную роль для установления контакта, для того, чтобы показать говорящему свое внимание, играет **положительный язык поз и жестов**.

Результативность слушания во многом зависит от **внутренней установки**, т.е. отношения человека к другому человеку, к его мыслям и чувствам. Если у нас положительная установка, мы более восприимчивы. Когда же мы настроены отрицательно, то бываем неоправданно критичны, а это мешает нам адекватно воспринять высказываемое. Положительными установками, особенно важными для процесса слушания, являются одобрение и эмпатия.

Одобрение — установка, основой которой является некатегоричность и объективность в оценках. Выражение одобрения по отношению к кому-либо необязательно означает согласие с тем, что человек говорит. Одобрение — это готовность выслушать другого, признание того, что каждый имеет право на свое собственное мнение, как бы оно ни отличалось от нашего. Одобрительное отношение к говорящему приводит последнего, как правило, в спокойное состояние, когда он может без затруднений выразить свою мысль.

Эмпатия — установка, которая заключается в способности эмоционально отзываться на переживания других людей, проникать в их внутренний мир, понимать их переживания, мысли, чувства. Иными словами, эмпатия — это готовность и способность сопереживать людям и сочувствовать им. Сопереживание — это переживание тех же самых чувств, которые испытывает другой человек, отождествление себя с ним, растворение в нем. Сопереживают, как правило, очень близкие друг другу люди. Сочув-

ствие — более доступное и распространенное явление, оно предполагает лишь эмоционально положительное отношение к тому, что чувствуют другие.

Для того, чтобы слушание было эффективным, нужно также владеть основными видами слушания — нерефлексивным и рефлексивным.

2.3. Виды слушания в деятельности социального работника

Нерефлексивное слушание состоит в умении воспринимать информацию, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями, вопросами и т.п. Применяется так называемое **внимательное молчание**, т.е. человек слушает молча, выражая свое внимание, свою реакцию только невербальными средствами. Кроме этого используется прием, который получил название **«минимизация ответов» (невмешательство)**. Он заключается в простейших словесных репликах типа *хм-хм, да, так и т.д.* Такие малозначащие фразы являются приглашением высказаться свободно и непринужденно. Они помогают выразить одобрение, интерес, понимание. Есть и более развернутые словесные реакции, например:

- Продолжайте, продолжайте. Это интересно.
- Понимаю.
- Давайте дальше.
- Правда?

Все эти реплики нейтральны, не содержат оценки или суждения. Их функция в другом — способствовать развитию беседы, особенно в начале. Вот почему такие слова иногда называют открывающими. Они снимают напряженность, которая возникает из боязни быть непонятым или получить молчаливый отказ. Ведь очень часто просто молчание истолковывается неправильно — как незаинтересованность или несогласие.

Когда же используется нерефлексивное слушание? Общее правило таково: оно особенно полезно тогда, когда говорящий глубоко взволнован или же просто говорит о том, что требует лишь минимального ответа. Конкретизируем это положение и

назовем конкретные речевые ситуации, где желательно использовать нерефлексивное слушание.

1. Собеседник горит желанием высказать свое отношение к чему-либо или выразить свою точку зрения на предмет разговора.

2. Собеседник хочет обсудить наболевшие вопросы. Когда человек бьется над решением какой-либо проблемы или чувствует себя обиженным, он испытывает беспокойство, страх, гнев или негодование. В таких случаях благоразумно, почти не вмешиваясь в речь собеседника, предоставить ему возможность высказаться и выразить свои чувства.

3. Собеседник застенчив и испытывает трудности в выражении своих забот, проблем. В этом случае нерефлексивное слушание также облегчает самовыражение говорящего.

4. Общаются люди, занимающие разное социальное положение, например, начальник говорит со своим подчиненным. В этой ситуации подчиненные зачастую вынуждены использовать нерефлексивное слушание, так как часто не решаются высказаться перед своим начальником из-за боязни испортить с ним отношения или подвергнуть опасности служебное положение.

Итак, **нерефлексивное слушание** — это внимательное молчание или минимальные словесные реакции на сообщение. Иногда этого вполне достаточно. Однако существуют ситуации, когда необходимо вступить в беседу и выразить вашу точку зрения на сообщение более подробно. В этом случае используется рефлексивное слушание.

Рефлексивное слушание — это активное вмешательство в речь говорящего, что помогает обеспечить правильное и точное понимание собеседниками друг друга. Существует четыре основных приема рефлексивного слушания: уточнение, перефразирование, отражение чувств, резюмирование. Как правило, эти приемы используются в сочетании друг с другом.

Уточнение — это обращение к собеседнику за пояснениями для того, чтобы получить дополнительные факты, мысли, аргументы и др. Обычно в качестве уточнений используются следующие ключевые фразы:

— Пожалуйста, уточните это.

- Не повторишь ли ты еще раз?
- Я не понимаю, что вы имеете в виду.
- Не объясните ли вы это?
- К сожалению, я не все понял. Может, вы приведете дополнительные факты?

Перефразирование состоит в передаче говорящему его же высказывания, но в другой форме, чтобы он смог оценить, правильно ли его поняли. Перефразирование можно начать следующими словами:

- Как я вас понял...
- Вы имеете в виду ...?
- Другими словами, вы считаете...
- Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, но ведь вы думаете...
- Итак, вы полагаете...
- Значит, с вашей точки зрения...

Существует несколько правил, которые желательно соблюдать при перефразировании:

- 1) речь собеседника повторять выборочно, выбирать только существенные, главные моменты сообщения;
- 2) слушающему важно уметь выразить чужую мысль своими словами, а не буквально повторять говорящего;
- 3) в центре перефразирования должен быть смысл, основные идеи, а не чувства собеседника.

Отражение чувств — прием, при котором акцент делается не на содержание сообщений, как при перефразировании, а на отражение слушающим чувств, выраженных говорящим, его эмоционального состояния. Для облегчения рефлексивного отражения чувств можно пользоваться определенными вступительными фразами, например:

- Вероятно, вы чувствуете...
- Вы, кажется, огорчены.
- Представляю, как вам тяжело.
- Не чувствуешь ли ты себя несколько...

Резюмирование — это прием, при котором подытоживаются основные идеи и чувства говорящего. Обобщение сказанного особенно важно в ходе дискуссий по различным проблемам, где

высказывается, как правило, несколько точек зрения, иногда прямо противоположных. Подытожить сказанное становится просто необходимо и при коллективном решении вопросов, когда обсуждение затягивается и суть разговора начинает ускользать. Реакция обобщения (резюмирования) может вводиться слушателем с помощью следующих фраз:

Обобщая то, что вы сказали...

Итак, ваша основная мысль сводится, если я вас правильно понял, к следующему ...

Особое место в профессиональной деятельности социально-го работника занимает умение задавать вопросы. Оно необходимо в процессе общения с клиентами и помогает эффективному решению профессиональных задач.

3. Вопросы и их назначение в ходе слушания

3.1. Основные типы вопросов, их характеристика

Вопрос — это одна из логических форм, включающая в себя две части: исходную информацию, которая называется базисом, или предпосылкой вопроса; указание на ее недостаточность и необходимость дальнейшего дополнения и расширения знаний. Рассмотрим в качестве примера вопрос: «По каким предметам вы будете сдавать в этом году экзамены?» В нем есть исходная информация (вы будете сдавать в этом году экзамены) и указание на ее недостаточность (по каким предметам).

Вопросно-ответный метод поиска истины усиленно развивался еще в античной философии и литературе. Уже тогда знали семь классических вопросов, способных упорядочить диалог: кто? что? где? когда? какими средствами? как? почему? В настоящее время создается целая теория вопросов, над которой работают ученые в области формальной и математической логики, семиотики, психологии и других наук. Одна из главных задач, стоящих перед ними, разработать полноценную классификацию вопросов. К настоящему времени основные типы вопросов уже выделены. В основе деления лежат несколько признаков (см. табл. 8):

Таблица 8

Основа деления	Типы вопросов
1. Форма вопроса	а) открытые и закрытые; б) прямые и косвенные; в) личные и безличные; г) корректные и некорректные
2. Состав вопроса	простые и сложные вопросы
3. Функции вопроса	а) основные; б) зондирующие; в) контрольные; г) зеркальные
4. Воздействие на собеседника	нейтральные и наводящие вопросы
5. Характер отношения к говорящему	а) нейтральные; б) благожелательные; в) неблагоприятные; г) враждебные; д) провокационные

Закрытые вопросы — вопросы, которые уже предполагают ответ, как правило, односложный, так что спрашиваемый должен только выбрать высказывание, которое больше соответствует его позиции. Обычно это ответ «да», «нет», «не знаю» и т.п. Грамматическими показателями закрытых вопросов являются, во-первых, отсутствие вопросительных слов (за редким исключением), во-вторых, частое употребление в них частицы «ли». Примеры закрытых вопросов:

1. Нравится **ли** вам учиться в нашем университете?
2. Скажите, социальный работник — это профессия или призвание?

Закрытые вопросы имеют свои преимущества и недостатки. Преимущества закрытых вопросов состоят в следующем:

- 1) вы сразу получаете информацию, которая вам необходима;
- 2) они четко задают рамки, аспекты рассмотрения темы;
- 3) они удобны для обработки и поэтому широко используются при массовых опросах, анкетировании, в том числе и в социальной работе.

Недостатки закрытых вопросов:

- 1) информация, которую вы получаете в ответ на них, поверхностна;
- 2) заданность ответов создает определенный элемент принуждения, навязывания, что во многих ситуациях может вызвать у собеседника скрытое раздражение и желание быстрее закончить разговор.

Когда закрытые вопросы не работают, интервьюер прибегает к открытым, или информационным вопросам.

Открытые вопросы — это вопросы, на которые нельзя ответить односложно, которые построены таким образом, что вызывают содержательный ответ (мысль, суждение, изложение фактов, позиции и др.). Они используются для того, чтобы выяснить знания человека по теме беседы. Грамматическим признаком открытых вопросов является наличие в них вопросительных слов: что, где, почему, как и т.п. Пример открытого вопроса: *Почему вам нравится учиться в нашем университете?*

Следующая разновидность: прямые и косвенные вопросы.

Прямой вопрос — это вопрос, заданный в категоричной форме и требующий прямого ответа. Однако может возникнуть ситуация, когда собеседник не может ответить на такой вопрос, так как стеснителен, не умеет выразить то, что нужно интервьюеру. В таком случае задаются **косвенные вопросы**. Это целесообразно в следующих ситуациях:

1. Необходимо получить сведения о поведении, чувствах, отношениях, непопулярных в данной среде. Заранее можно предположить, что спрашиваемый затруднится высказать мнение, которое идет вразрез с моральными или эстетическими нормами той группы, к которой он на данный момент принадлежит. В этом случае надо строить вопрос так, чтобы он освободил интервьюируемого от необходимости высказываться в категоричной форме, позволяя в то же время получить нужную информацию. Так, в одном исследовании молодого рабочего спрашивали: «Посоветовали бы вы своему приятелю поступить на эту работу?», используя косвенную форму вместо прямой: «Хотели бы вы переменить место работы?»

2. Косвенные вопросы применяются и в тех случаях, когда прямые не достигают цели, так как интервьюируемый не имеет определенного мнения по обсуждаемой проблеме. Так, в исследовании, о котором уже говорилось выше, авторы убедились, что вопрос: «В каких взаимоотношениях вы находитесь с начальником?» не дал нужного результата. Тогда вместо этого начали спрашивать о внешности начальника, о его манерах, о характерных чертах, и в этих описаниях проявилось отношение отвечающего к начальнику, его взаимоотношения с ним.

Весьма существен выбор личной и безличной формы вопроса.

Личные вопросы — это вопросы, в которых содержится личное местоимение второго лица (ты или вы). Они обращены непосредственно к спрашиваемому и выявляют его персональную точку зрения.

В **безличных вопросах** нет названных местоимений. Такие вопросы очень часто выясняют не личное мнение отвечающего, а его представления о том, как *надо* отвечать.

Разницу в результатах ответов на личные и безличные вопросы демонстрирует еще одно небольшое исследование. Один и тот же по смыслу вопрос задавался студентам в двух вариантах. Сначала их спрашивали: «Существует ли необходимость кроме учебников читать дополнительную литературу по вашей специальности?». В случае утвердительного ответа на этот вопрос студентам задавался другой: «Лично вы чувствуете такую необходимость?». Из 300 опрошенных ответили утвердительно на первый, безличный, вопрос 227 человек. Утвердительный ответ на второй, личный, вопрос дали лишь 148 человек. При этом надо отметить, что второй вопрос задавался сразу же после первого, т.е. ответы на него могли находиться под влиянием ответов на первый вопрос.

Еще одна разновидность вопросов — вопросы **корректные и некорректные, уместные и неуместные**.

Корректные, или уместные вопросы:

— правильно поставленные, в основе которых лежат истинные суждения;

— имеющие непосредственное отношение к теме данного разговора.

Некорректные, или неуместные вопросы:

— неправильно поставленные, в основе которых лежат ложные или неопределенные суждения;

— не имеющие никакого отношения к теме разговора.

По составу вопросы делятся на простые и сложные.

Простые вопросы — это вопросы, которые не могут делиться на части, не включают в себя другие вопросы и требуют одного ответа. Пример такого вопроса: «По каким предметам вы будете сдавать в этом году экзамены?».

Сложные вопросы — вопросы, которые могут быть разбиты на два или несколько простых и требуют соответственно двух или более ответов. Например, вопрос «По каким предметам вы будете сдавать в этом году экзамены и когда?» является сложным, так как состоит из двух простых («По каким предметам вы будете сдавать в этом году экзамены?» и «Когда вы будете сдавать в этом году экзамены?») и требует двух ответов.

Следующая основа деления — это функции, которые выполняют вопросы. Различают основные, зондирующие, контрольные и зеркальные вопросы. **Основные вопросы** — это вопросы, которые должны принести наиболее важные сведения, поэтому они составляются обычно заранее, в ходе подготовки к беседе, переговорам, собеседованию и к другим ситуациям общения. Однако в реальной жизни основной вопрос может «не сработать» (люди могут уйти от ответа или дать неполный ответ). Тогда на помощь приходят **зондирующие вопросы**, которые детализируют ответ, делают его более полным. Примеры таких вопросов: «И что вы об этом думаете?», «И как вы к этому относитесь?».

Цель **контрольных вопросов** — проверить поступившую информацию на достоверность и уточнить неясности в ответах. Примерные схемы таких вопросов следующие: «Как же вы тогда объясните...?», «Что вы имеете в виду, говоря о...?», «Объясните, почему же...?», «Вы не уточните свою формулировку?».

Зеркальные вопросы технически состоят в повторении с вопросительной интонацией части утверждения, только что произнесенного собеседником. Они являются способом возвращения

к уже данному ответу для прояснения и уточнения. Зеркальные вопросы используются также для проверки постоянства в ответах интервьюируемого. Для того, чтобы привести пример зеркального вопроса, рассмотрим следующий диалог, состоящий из двух реплик:

— Кроме того, наша индустрия достаточно динамична.

— Вы сказали, что ваша индустрия достаточно динамична?

Вторая реплика и представляет собой зеркальный вопрос. Вопросы могут в определенной степени воздействовать на собеседника. В зависимости от степени воздействия они делятся на нейтральные и наводящие.

Наводящие вопросы — это вопросы, которые подразумевают определенные ответы. По определению американского ученого Моргана, это вопросы, построенные таким образом, произнесенные с таким упором или сопровождаемые таким невербальным поведением спрашивающего, что внушают желаемый ответ. Итак, эти вопросы навязывают ответ, особенно в тех случаях, когда отвечающий не уверен в своей позиции или легко поддается внушению. Иногда такие вопросы используются намеренно:

1) для того, чтобы убедить интервьюируемого и дать понять, что от него ожидается;

2) для того, чтобы проверить, обладает ли интервьюируемый мужеством не согласиться и как он относится к постороннему давлению.

Обычно такие вопросы начинаются фразами: «Вам, очевидно, известно...», «Вы, конечно, не можете не согласиться...», «Я надеюсь, вы понимаете...» и т.п. Часто на конце наводящих вопросов используется полувопрос-полуутверждение «не так ли?». Пример такого вопроса: «Вы ведь, надеюсь, понимаете, что без посторонней помощи вам не избавиться от наркозависимости, не так ли?».

В отличие от наводящих вопросов **нейтральные** не оказывают практически никакого воздействия на собеседника.

Последняя группа вопросов — это вопросы, выражающие определенное отношение к собеседнику. Кратко рассмотрим **благожелательные, неблагоприятные, враждебные и провокационные** вопросы. Приводить примеры первых трех

необязательно, так как по языковому выражению они могут ничем не отличаться друг от друга. Характер вопроса определяется исходя из ситуации общения, а также на основании тона, мимики, позы и других невербальных средств коммуникации, используемых интервьюером.

Провокационные вопросы — это вопросы, которые задаются для того, чтобы поставить спрашиваемого в неловкое положение, вызвать ответ, который может повлечь неприятные для отвечающего последствия. Поэтому обычно советуют не отвечать на вопрос, если за ним, на ваш взгляд, есть какой-то подвох.

Кстати, кроме провокационных вопросов есть и другие нечестные приемы, к которым прибегают иногда интервьюеры. Среди нечестных приемов интервьюеров наиболее известны два. Первый прием называется «*ошибкой многих вопросов*». Оппоненту сразу задают несколько различных вопросов под видом одного и требуют немедленного ответа: да или нет. Но дело в том, что заключенные в заданном вопросе подвопросы бывают прямо противоположны друг другу, один из них требует ответа «да», а другой — «нет». Отвечающий, не заметив этого, дает ответ только на один из вопросов и тем самым попадает на удочку. Вот типичный вопрос такого типа: «Прекратил ли ты бить свою жену? Да или нет?». Если отвечающий скажет «да», то получится, что он бил свою жену. Если скажет «нет», то выходит, что он продолжает бить свою жену. Очевидно, что на такой вопрос невозможно ответить в форме «да» или «нет».

Второй прием в зарубежной литературе носит название «*антагонистическое зондирование*». В стереотипно юмористической форме он выражается в виде вопроса: «Когда ты кончил бить свою жену?». Считается, что респондент будет отрицать обвинение, если оно несправедливо. Если обвинение справедливо, будет заложен фундамент для искреннего рассказа. Одним словом, вопрос-обвинение активизирует интервьюируемого, заставляет высказывать свои мысли под влиянием раздражения, возмущения, несогласия.

Следующий вопрос, который мы рассмотрим в данной главе, касается культуры спрашивания и познакомит вас с рядом рекомендаций и правил, которых следует придерживаться социаль-

ному работнику в ситуации задавания вопросов клиенту или его окружению.

3.2. «Вопросный» анализ проблем клиентов в практической деятельности социального работника. Особенности использования вопросов разных типов

Особое место в межличностном общении социального работника и клиента занимает умение задавать вопросы. Под данным умением следует иметь в виду их уместность, своевременность, тональность. Специалисту нужно помнить, что выбор того или иного типа вопроса зависит от конкретной ситуации, а их неудачный выбор может привести к снижению эффективности общения. Например, использование большого количества вопросов, особенно закрытого типа, выглядит как допрос, а слишком мало вопросов помешает выявлению важных моментов. Частое использование вопросительных слов «почему», «зачем», «отчего» в открытых вопросах приводит клиента к необходимости объяснить свое поведение и ставит его тем самым в оборонительную позицию. Заданность ответов на закрытые вопросы создает определенный элемент принуждения, что может вызвать у клиента скрытое раздражение и желание быстрее закончить разговор. Употребление в ходе общения сложных вопросов тоже может вызвать определенные трудности, так как клиент часто отвечает или на последнюю часть вопроса, или на ту, которую ему легче запомнить, или на ту, на которую он лучше всего знает ответ.

Помимо этого социальный работник должен соблюдать следующие правила задавания вопросов:

Формулировка вопроса должна быть четкой и краткой, так как длинные и неточные вопросы мешают их пониманию.

Необходимо учитывать уровень образованности клиента и стараться построить вопрос таким образом, чтобы понятия и термины, входящие в вопрос, были ему знакомы.

Желательно пользоваться простыми вопросами, которые содержат в себе одну мысль. В противном случае интервьюируемый часто отвечает или только на последнюю часть вопроса, или

на ту, которую ему легче запомнить, или на ту, на которую он лучше всего знает ответ.

Все вопросы должны быть корректными, уместными. Если клиент воспримет вопрос как не соответствующий цели разговора, у него может появиться негативное отношение к социальному работнику.

5. Вопросы не должны быть поверхностными, банальными. Они отрицательно влияют на психологическую атмосферу беседы, вызывая у клиента раздражение, уныние.

6. Нужно соблюдать речевой этикет, а именно:

- а) желательно задавать вопросы в форме просьбы;
- б) не забывать об обращении;
- в) вопросы нужно задавать в спокойном, доброжелательном тоне;
- г) нельзя настаивать на ответе («А вы все-таки ответьте»), если клиент отказывается отвечать, это не деликатно.

3.3. Внешний и внутренний контроль достоверности сведений, поступающих от клиента

В ходе задавания вопросов важен контроль достоверности сведений, поступающих от клиента. Существуют два основных способа контроля: внешний и внутренний.

Внешние способы контроля:

1. Сопоставление высказываний клиента с документами, анкетами, другими письменными свидетельствами.
2. Сопоставление высказываний клиента с высказываниями на эту же тему социального окружения клиента, его психолога, врача и т.д.

Внутренние способы контроля:

1. Анализ последовательности высказываемых взглядов или сообщаемых фактов, например, сопоставление одних высказываний клиента с другими, сделанными ранее. Расхождения в высказываниях могут свидетельствовать о том, что клиент чего-то не договаривает, намеренно искажает факты.

2. Анализ правдоподобия сообщений. Иногда клиент может по разным причинам превратно излагать события. Социальному

работнику следует помнить, что существуют разные варианты искажения информации.

1) пропуск некоторых фактов внутреннего или внешнего характера (это может быть намеренно, может быть из-за забывчивости, связанной, например, с возрастом клиента);

2) выдумка (часто описание событий происходит не в соответствии с действительностью, а в соответствии с представлениями клиента);

3) перестановка (излагаются действительные факты, но в ложных связях и отношениях);

4) ложная исповедь (чаще всего наблюдается у людей с высокой внушаемостью, повышенной впечатлительностью, с низкой самооценкой, которые, что бы не случилось, во всем винят только себя, готовы взвалить на себя неудачи и ошибки других).

3. Анализ поведения клиента. Во время беседы социальный работник осуществляет анализ реакции клиента на ситуацию общения в целом; анализ его реакции на отдельные вопросы (в каких случаях он отмалчивается, старается уклониться от ответа, в каких отвечает охотно); анализ невербального поведения клиента.

Контролируя достоверность сведений, социальный работник не должен забывать о ряде характерных искажений (например, так называемое «старческое кокетство» — преувеличение своего возраста; стремление к округлению цифр и т.д.).

ВОПРОСЫ

1. Охарактеризуйте основные элементы процесса слушания.

2. Перечислите причины неэффективного слушания.

3. Каковы условия и правила продуктивного слушания?

4. Назовите основные виды слушания. Чем они отличаются? При помощи каких приемов они реализуются?

5. В каких профессиональных ситуациях социальному работнику необходимы рефлексивное и нерефлексивное слушание?

6. Перечислите основные типы вопросов. Кратко охарактеризуйте их.

7. В чем особенности использования вопросов разных типов в практической деятельности социального работника.

8. Охарактеризуйте основные способы внешнего и внутреннего контроля достоверности сведений, поступающих от клиента.

9. Обоснуйте профессиональную значимость умения слушать для социального работника.

ЗАДАНИЯ

1. Проверьте адекватность самооценки аудитивных умений путем выполнения мини-исследований на темы «Я как слушатель» (самооценка) и «Я как слушатель глазами своих близких» (оценка со стороны).

2. Найдите в художественной литературе примеры профессиональных диалогов, участники которых слушают друг друга неэффективно. Определите причины неэффективного слушания.

3. Проведите устную или письменную самодиагностику «Как я слушаю лекции по профессионально значимым дисциплинам» (какой объем информации остался в памяти, в чем причины недостаточно эффективного слушания).

4. Создайте диалоги, возможные в данных ситуациях. Какие виды и приемы слушания целесообразно в них использовать:

1) Жилец звонит в ЖЭУ, чтобы узнать, когда включают горячую воду. Но, к сожалению, уже в третий раз попадает в отдел субсидий (роли: жилец и социальный работник, ведающий субсидиями);

2) *социальный работник ведет деловую беседу со своим коллегой. Звонит телефон. Это супруга социального работника, которой не терпится поделиться домашними новостями (роли: социальный работник и его супруга);*

3) *в социальную службу звонит пожилая женщина, которая очень плохо слышит. Хочет узнать, что нужно делать, чтобы отказаться от соцпакета. Трубку снимает социальный работник, который в это время проводит консультацию;*

4) *социальная служба. В комнате два специалиста. Один работает с документами. Другой беседует с подростком-наркоманом, убеждая его пойти лечиться. Подросток, ранее наотрез отказывающийся от лечения, начинает колебаться. В это время звонит еще один клиент данного социального работника, пенсионер, возмущенный тем, что в социальном отделе нет ни одного нужного лекарства. Трубку снимает свободный специалист.*

5. Проанализируйте вопросы, которые задавались Максиму Егорову, председателю общественной организации «Ночлежка», в ходе интервью. Определите их типы. Обоснуйте свою точку зрения. Какие вопросы, на ваш взгляд, не совсем удачны? Почему?

1) *Насколько проблема бездомности актуальна для современной России?*

2) *Каково социальное положение российских бездомных?*

3) *Насколько проблема бездомности осознается обществом, органами власти и какие меры предпринимаются властями в этом направлении?*

4) *Как вы считаете, почему общество не интересуется проблемой бездомности?*

5) *Какова роль негосударственных организаций в решении проблемы бездомности?*

6) *Чего бы не было, если бы не было общественной организации «Ночлежка»?*

7) *Каковы ближайшие планы общественной организации «Ночлежка»?*

6. Составьте список вопросов, которые бы вы обязательно задали социальному работнику, поступающему на работу в социальную службу.

7. Прочитайте текст. Определите его тему и основную мысль. Дайте развернутую характеристику вопросов, используемых в интервью.

Вставьте пропущенные буквы в выделенных словах. Придумайте контекст, в котором данные лексемы будут писаться по-иному, дайте толкование этих слов, докажите, что они входят в профессиональный тезаурус специалиста по социальной работе.

Одним из самых, может быть, тяжелых последствий положения бездомного является социальная исключенность. Взятые у бездомных интервью показывают самочувствие бездомных и являются свидетельством существования огромной стены невнимания, непонимания, равнодушия, которой общество отгородилось от этой части своих сограждан.

Интервью № 1

Мужчина, бездомный, родился в Мурманской области, живет в Мурманске, 29 лет, квартиру продал, комнату, по его словам, купить не получилось.

Интервьюер: А со стороны окружающих какое отношение к себе Вы встречаете чаще всего?

Респондент: Пр_зрение. Какое еще? Я сам себя пр_зираю, если честно.

Интервью № 2

Мужчина, 49 лет, бездомный, образование высшее, в прошлом — кадровый военный, в настоящее время — пенсионер. Имеет семью. Родился и вырос в Ленинграде, из этого города призывался в Вооруженные Силы СССР. Был выписан из квартиры при призыве на военную службу, после окончания службы жилья не получил.

Интервьюер: Если я вас правильно понял, вы чувствуете себя отверженным?

Респондент: Да... Это же не просто так, что я отказываюсь от гражданства (откровенно смеется). Я здесь никому не нужен. Вы понимаете меня?

Модуль 4

ГОВОРЕНИЕ КАК ВИД РЕЧЕВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Говорение и его отличительные признаки

Говорение — это продуктивный вид речевой деятельности, направленный на создание устного высказывания. Для социального работника владение этим видом речевой деятельности профессионально востребовано, вот почему специалист в этой области должен знать основы риторики — науки о построении и правильном использовании устной речи. Она возникла в Древней Греции около 2500 лет назад и была одной из важнейших наук. Традиционная риторика преимущественно изучала устную **монологическую речь**. Центральное место в ней занимала **оратория** — искусство публичного выступления. Современная риторика помимо оратории обращает пристальное внимание и на диалогическое общение (она изучает речевое поведение человека в беседе, стратегию и тактику спора, способы ведения переговоров и дает соответствующие практические рекомендации). Другими словами, современная риторика, или неориторика — это теория и мастерство результативного устного общения во всех его формах и видах.

2. Оратория как теория и практика публичного выступления

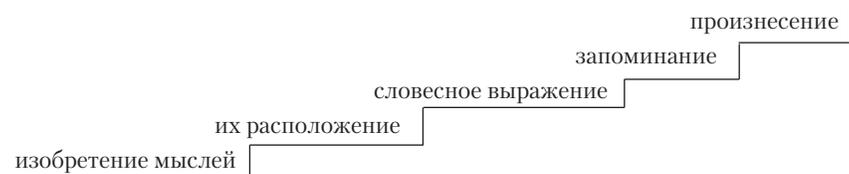
Перед всяким человеком, который готовится выступать публично, встает целый ряд вопросов. Прежде всего, три общих, касающихся внутренней стороны выступления: для кого я говорю; что хочу им сказать; зачем хочу им это сказать. А также четыре частных вопроса, отражающих внешнюю сторону речи: как сказать правильно; как сказать понятно; как сказать убедительно;

как сказать интересно. Ответить на эти вопросы призвана **оратория** — наука о законах подготовки и произнесения публичной речи с целью оказания желаемого воздействия на аудиторию. Исходя из этого определения, можно понять, что предметом оратории является ораторское выступление. Существует множество видов ораторских выступлений (см. об этом ниже), и у каждого вида есть своя специфика. Однако существуют общие подходы к подготовке и проведению любого публичного выступления, почти не изменившиеся с течением времени.

2.1. Основные этапы работы над речью

Наиболее известны два подхода к выделению этапов работы над речью. Первый сложился в античности. Согласно античному речевому канону выделяется пять этапов подготовки и произнесения речи: инверсия, диспозиция, элокуция, меморио, акцио гипокризис (русские эквиваленты этих терминов представлены на схеме 6).

Схема 6



Не оспаривая тезис о том, что античный риторический канон — это «опробованная тысячелетиями и соответствующая общим законам человеческого мышления и речи парадигма (образец) мыслительной и речевой деятельности»⁷, современные ученые в области оратории предлагают использовать подход, согласно которому выделяются три этапа работы над речью: докоммуникативный, коммуникативный, посткоммуникативный (их содержание представлено в таблице 9).

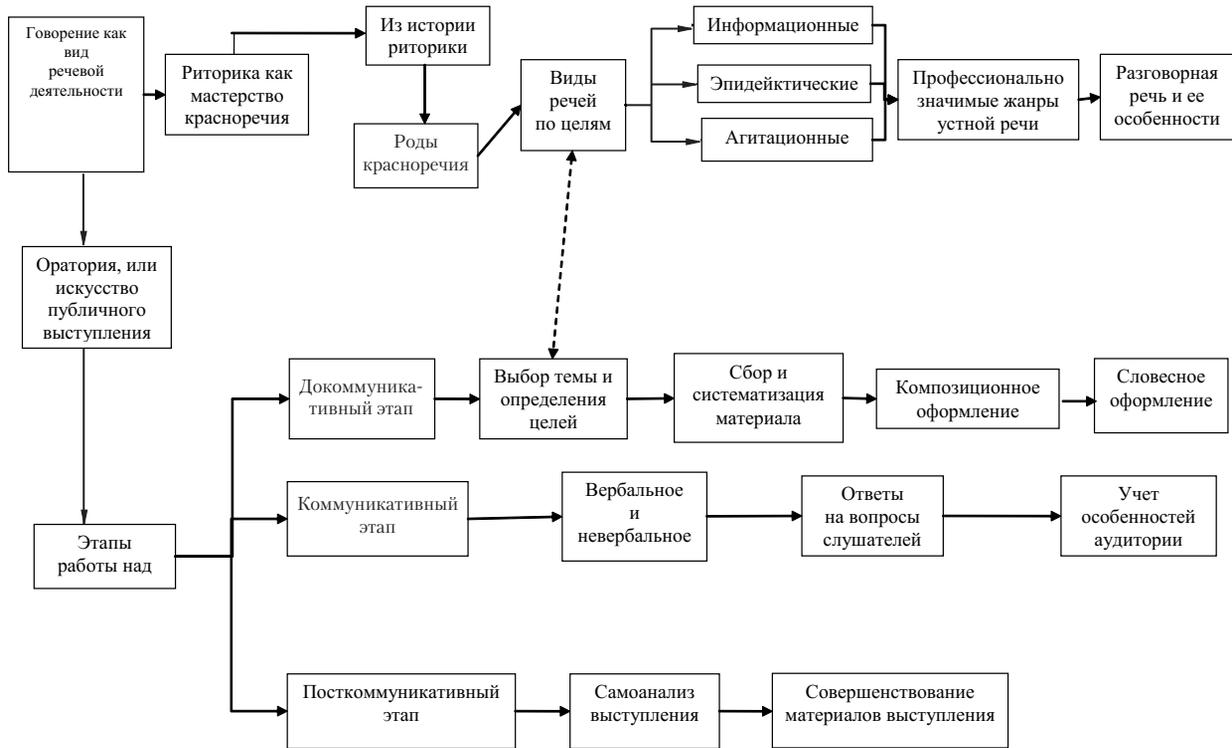
⁷ Михальская А.К. Основы риторики: Мысль и слово: учеб. пособие для учащихся 10–11 классов общеобразовательных учреждений. — М.: Просвещение, 1996. — С. 128.

Таблица 9

Докоммуникативный этап	Коммуникативный этап	Посткоммуникативный этап
<ul style="list-style-type: none"> — выбор темы и определение цели — оценка аудитории и условий произнесения речи — сбор и систематизация материала — композиционное оформление — логическая организация речи — работа над языком и стилем — репетиция 	<ul style="list-style-type: none"> — поведение оратора и его управление аудиторией — техника произнесения речи — ответы на вопросы слушателей 	<ul style="list-style-type: none"> — анализ проведенного выступления — совершенствование материалов к выступлению — прогнозирование вопросов

Если мы сравним два этих подхода, то заметим, что несмотря на очевидное сходство современного подхода с классической моделью (по сути это конкретизация традиционного варианта), он обладает рядом преимуществ.

Во-первых, он детальнее и поэтому может служить более четким руководством в работе над публичным выступлением. Во-вторых, он в большей степени ориентирован на теорию речевой деятельности и соответствует этапам речевой деятельности в целом: докоммуникативный этап вбирает в себя этапы ориентировки и планирования, коммуникативный представляет собой этап реализации, а посткоммуникативный легко соотносится с этапом контроля (надо отметить, что в античном риторическом каноне этот немаловажный аспект работы над публичным выступлением, по крайней мере, на уровне словесных формулировок отсутствует).



Рассмотрим некоторые этапы работы над речью более подробно. При этом будем ориентироваться на вторую, более современную схему.

2.2. Композиционное оформление речи

Одна из важных проблем докоммуникативной фазы работы над выступлением — композиционное оформление будущей речи, т.е. ее внешняя структура. Основные требования к композиции выступления:

1) выступление должно состоять из ряда обязательных компонентов. Это вступление; сообщение предмета речи; изложение материала; доказательство и опровержение (если речь носит агитационный характер); заключение.

2) речь должна бытьстройной и пропорциональной, и по правилу, предложенному еще Леонардо да Винчи, объем начала и конца речи не должен превышать одной трети всего выступления. Современные психологи рекомендуют 10—12% общего времени посвящать вступлению, 4% отдавать заключению, а остальное время — главной части. Закон соотношения различных композиционных частей в образной афористической форме сформулировал Платон: «Всякая речь должна быть, словно живое существо — у нее должно быть тело с головой и ногами, причем туловище и конечности должны подходить друг другу и соответствовать целому».

С точки зрения логики и особенно с позиции психологии восприятия очень важными являются первый и последний элементы композиции, т.е. вступление и заключение (начало и конец речи лучше всех запоминаются и дольше держатся в памяти человека). Рассмотрим эти структурные элементы более подробно.

Вступление выполняет следующие функции: вызвать интерес, овладеть вниманием аудитории; установить с ней (по возможности) взаимопонимание и доверие; подготовить аудиторию к восприятию речи. В соответствии с этим выделяются некоторые рекомендации к вступлению, например:

1) следует избегать банального или, наоборот, экстравагантного начала;

- 2) стиль изложения должен быть доступным;
- 3) необходимо стремиться к максимальной лаконичности вступления;
- 4) не начинать выступление с извинений типа «Я не оратор», «Я не очень готов сегодня», «Мне нечего сказать, но раз уж...» и т.д. Это может вызвать раздражение у ваших слушателей.

Существует два основных вида вступлений. Наиболее часто используется *простое вступление*: оратор почти сразу приступает к изложению главной части, ограничившись лишь сообщением темы и цели выступления, иногда добавляет этикетные формулы приветствия, обращения, просьбы, например: «Добрый день, уважаемые однокурсники! Позвольте предложить вашему вниманию информационную речь на тему «Особенности американского судопроизводства». Такое вступление, минимально подготовив слушателей к восприятию основной части, не выполняет две другие функции: оно не располагает слушателей к оратору и, конечно, не заинтересовывает. А ведь одна из главных задач хорошего вступления — создать интерес к речи и, как следствие, овладеть вниманием аудитории, вызвать у нее «соответствующую установку, под которой понимается готовность одного человека или группы людей активно включиться в процесс слушания и обсуждения (мысленного) тех вопросов, которые обусловлены темой выступления»⁸.

Этому способствует другой вид вступления — косвенное вступление (когда оригинальный и развернутый зачин помогает овладеть вниманием аудитории). *Косвенное вступление* реализуется с помощью разнообразных приемов. В пособиях по теории и практике ораторского искусства их насчитывается до двадцати. Перечислим наиболее известные: риторический вопрос; чтение газетных заголовков; драматизация; сопоставление всех «за» и «против»; занимательное приключение из прошлого или настоящего говорящего; экспрессия; внесение элементов неформальности; прогнозирование; провокация; неожиданность; гиперболы; цитаты, поговорки, афоризмы; история, вызывающая

⁸ Бадмаев Б.Ц., Малышев А.А. Психология обучения речевому мастерству. — М.: ВЛАДОС, 1999. — С. 125.

немедленное сочувствие; ссылка на популярное произведение; исторический эпизод; апелляция к авторитету; связь с жизненно важными интересами слушателей.

На практике чаще всего применяется риторический вопрос, например:

«Хотите завоевать друзей? Хотите, чтобы у вас было всегда хорошее настроение? Хотите никогда не болеть? Рецепт прост. Улыбайтесь! Существует даже специальная наука о смехе — ге-полология. К каким же выводам она пришла?» (начало речи на тему «Смех на службе у здоровья»). Нередко выступление начинается с цитат, афоризмов: *«Поступай с другими так, как тебе бы хотелось, чтобы они поступали с тобой» — если вы будете следовать этому мудрому совету, то никогда не ошибетесь. А поможет вам в этом речевой этикет»* (начало речи на тему «Национальная специфика речевого этикета»).

Достаточно активно используются вступления, объясняющие связь речи с интересами слушателей, например:

«Тема моего выступления — «Американизмы в русском языке». Эта проблема давно интересует меня. Ее исследованием я занималась еще в школе. Но думаю, что данное сообщение будет полезно и всем вам, ведь в курсе «Русский язык и культура речи» мы, я думаю, обязательно будем говорить о заимствованиях, и сведения, которые я сообщу, могут вам пригодиться».

Некоторые ораторы любят использовать исторический эпизод:

«Однажды знакомая дала Эйнштейну свой номер телефона: 24361.

Запишите, а то забудете, — сказала она великому ученому.

Ни за что не забуду! Я его уже запомнил: две дюжины и девятнадцать в квадрате, — ответил он.

Довольно оригинальный способ запоминать телефоны. Существуют и другие способы для того, чтобы быстрее запомнить необходимое» (начало речи на тему «Как улучшить память?»).

Нередко применяется такой прием, как ссылка на популярное произведение:

«Я держу в руках книгу, которую знают все. Кто-то только слышал о ней. Кто-то с удовольствием ее прочитал. Кто-то посмотрел прекрасный фильм, созданный по этому произведению. Перед вами — «Унесенные ветром». Эту книгу написала американская писательница Маргарет Митчел. О судьбе этой женщины я и хочу вам рассказать...» (начало речи на тему «Неизвестная Маргарет Митчел»).

Не менее важен для эффективного выступления и его конец. Он «сохраняет в памяти общее впечатление и дух речевого общения в целом, а также поведение оратора, мобилизует (или нет) на будущие дела, влияет на отношение слушателей к выступающему»⁹. В этих словах содержатся почти все функции заключения, а именно: суммировать сказанное, сделать выводы; усилить интерес к предмету речи; закрепить впечатление от выступления.

Каковы же основные правила, которых следует придерживаться каждому оратору, заканчивая выступление? Назовем некоторые из них:

1. Подготовьте концовку вашей речи заранее. Прорепетируйте ее.

2. Заканчивайте речь плавно. Не оставляйте ее незавершенной, неясной и размытой.

3. Помните: заключение «вытекает» из хода выступления, его содержания и цели.

4. По возможности прекращайте свое выступление прежде, чем ваши слушатели захотят этого.

Не заключайте свое выступление словами «вот приблизительно все, что я хотел сказать по этому поводу», «так что, пожалуй, я на этом закончу» и др. Заканчивайте, но не говорите, что заканчиваете.

Реализовать эти правила на практике позволят некоторые приемы заключения:

1) сделать слушателям подходящий комплимент;

⁹ Бадмаев Б.Ц., Малышев А.А. Психология обучения речевому мастерству. — М.: ВЛАДОС, 1999. — С. 170.

- 2) изложить основную мысль своего выступления в виде
- 3) кратких тезисов;
- 4) использовать юмористическую концовку;
- 5) процитировать подходящие поэтические строки;
- 6) поблагодарить за внимание и представленную возможность изложить свои мысли.

Завершена докоммуникативная, подготовительная фаза работы над выступлением. Небольшая репетиция (лучше всего с часами в руках и магнитофоном) — и начинается наиболее ответственный и интересный этап: само выступление.

2.3. Содержание выступления и методика его изложения

Как известно, содержание публичного выступления должно соответствовать теме и основной цели высказывания: информировать, развлечь, убедить, воодушевить или призвать к действию (по П. Соперу). Помимо этого желательно, чтобы оно было связано с жизнью: «все теоретические положения, общие послышки должны служить слушателям ключом к пониманию реальной действительности, выступать как своеобразный компас для правильной их ориентировки в сугубо практических, жизненных делах»¹⁰.

Еще один критерий оценки содержания устного выступления — это новизна предлагаемого материала. В понятие новизна входят:

- 1) новые данные, новые подробности о каком-то событии, явлении;
- 2) новый подход к рассмотрению любых конкретных фактов;
- 3) показ новых связей данного факта с другими фактами и событиями;
- 4) новые выводы и предложения как итог анализа факта.

¹⁰ Бадмаев Б.Ц., Малышев А.А. Психология обучения речевому мастерству. — М.:ВЛАДОС, 1999. — С. 104).

Конечно, нужно помнить, что новизна материала — вещь относительная. То, что является новым для одних слушателей, может быть хорошо известно другим.

Эффективность публичного выступления во многом зависит от **методики его изложения**, которую обычно оценивают с точки зрения трех критериев (свободное владение материалом, четкость структуры, применение наглядных средств).

Первый критерий — **свободное владение материалом** — предполагает, что выступающий не читает по тексту, а рассказывает, причем делает это легко, без помех. Не позволяют этого сделать:

— недостаточное знание предмета речи, некачественная подготовка к выступлению;

— отсутствие навыков публичного выступления (ораторы чувствуют себя неуверенно, испытывают стеснение, волнуются);

— плохое владение словом.

Следующий показатель, очень важный для эффективности публичного выступления, — это **четкость его структуры**. Существует четыре основных рекомендации к структуре публичного выступления, которые желательно соблюдать при его подготовке и произнесении:

1) публичное выступление должно состоять из ряда обязательных компонентов: вступления, основной части и заключения;

2) композиционные элементы должны быть соразмерны;

3) вступление и заключение должны быть продуманы и оригинальны;

4) структурные части выступления, как главные, так и второстепенные, необходимо обозначать, чтобы облегчить слушателям восприятие и понимание материала.

О первых трех критериях мы уже говорили выше, рассматривая композицию публичного выступления. Кратко охарактеризуем последний.

Важность обозначения структурных частей отмечается в любом пособии по ораторскому мастерству. Так, А.К. Михальская пишет: «Структура речи и ее цель должны быть ясны не только

оратору, но и слушателям; очевиден должен быть порядок частей, их отдельность и взаимосвязанность. Дело оратора — постоянно держать слушателей в «курсе» своих «планов»¹¹.

Для обозначения структурных частей можно использовать паралингвистические средства: как правило, паузы, а также изменение тона, темпа речи и ее громкости. К вербальным (словесным) показателям логической структуры относятся следующие языковые средства:

слова-организаторы логических связей (вот почему, поэтому, из этого следует);

вводные слова, организующие порядок высказывания (во-первых, во-вторых, наконец, итак и т.п.);

числительные (первое, второе...);

скрепы-предложения, указывающие на порядок изложения (начну с..., Во вступлении упоминала о том..., Рассмотрим теперь..., В заключение отмечу... и т.п.).

Нужно сказать, что частотность использования вербальных показателей логической структуры в определенной степени зависит от цели выступления. Чаще всего языковые средства выделения логических частей выступления применяются в убеждающей речи. Это вполне объяснимо, так как убеждающая речь призвана показать правильность занимаемой автором позиции, укрепить или изменить мнение аудитории по данному вопросу. Логичность речи в этом случае особенно необходима, она повышает убедительность выдвигаемых доводов.

В ходе публичного выступления возможно, а во многих случаях и желательно **применение наглядных средств**. Крайне необходимы они в ряде сообщений, содержащих большой цифровой материал (наглядность в сочетании со словом оратора позволяет легче воспринимать цифровые данные, обеспечивает доступность речи). Уместны наглядные средства и в выступлениях об известных людях, о достопримечательностях родного края и т.п.

¹¹ Михальская А.К. Основы риторики: Мысль и слово: учеб. пособие для уч-ся 10–11 кл. общеобразоват. учреждений. — М.: Просвещение, 1996. — С. 265.

В зависимости от содержания речи используются записи на доске (чаще всего), фотографии, карты, репродукции картин, рисунки, плакаты с изображением графиков, схем. Применяя их, ораторы могут допустить следующие типичные недочеты. Обращаясь к наглядности, которая, как правило, размещается на доске, они забывают о слушателях, поворачиваются к ним спиной, что недопустимо. Иногда происходит противоположное: наглядность «не работает». Ораторы во время выступления забывают обратиться к записям на доске, к подготовленным картинам, плакатам, графикам. Следующая группа недочетов: небрежность в оформлении записей, слишком мелкий шрифт на плакатах, маленький размер рисунков и т.п. Все это затрудняет восприятие, вызывает раздражение у слушателей и, как следствие, не способствует эффективности речи.

Крайне важным в ходе произнесения публичного выступления является **общение оратора с аудиторией**. Публичная речь в полной мере эффективна только в том случае, если оратор реализовывает при ее произнесении принцип коммуникативного сотрудничества. Известный российский ученый А.К. Михальская пишет: «Всякая хорошая речь в своей основе — общение со слушателями, чем она и отличается от плохой; риторически образованный человек также отличается от необразованного отсутствием «стены» между собой и адресатом, тем, что он говорит не слушателям, а со слушателями». Рассмотрим этот аспект публичного выступления

2.4. Учет оратором особенностей аудитории

Аристотель в своей знаменитой «Риторике» писал: «Речь складывается из трех компонентов: из самого оратора, из предмета, о котором он говорит, и из лица, к которому он обращается с речью: оно-то и есть конечная цель всего». С этими словами нельзя не согласиться. Ведь без аудитории, без слушателей не было бы и публичного выступления, а оратор превратился бы в человека, который просто репетирует свою будущую речь. Что же такое аудитория?

Аудитория — это разновидность социально-психологической группы, т.е. объединение некоторого числа людей, согласованно взаимодействующих относительно продолжительное время на основе общих ценностей и непосредственно влияющих друг на друга в конкретных условиях места и времени. Однако сами по себе люди, пришедшие на выступление, еще не создают аудиторию, несмотря на непосредственный контакт между ними и определенное единство интересов. До начала лекции люди чаще всего заняты своим делом: они читают, переговариваются, рассматривают помещение и соседей. Аудитория возникает лишь в результате *поляризации*, т.е. сосредоточения внимания присутствующих на ораторе. Поляризация в значительной мере процесс двусторонний, результат взаимодействия слушателей и оратора при руководящей роли последнего. Практика убеждает: чтобы достичь успеха, выступающему необходимо изучить будущую аудиторию, предварительно оценить состав слушателей.

Известно, что взгляды, мнения, интересы, установки людей в первую очередь определяются совокупностью их **социально-демографических данных**: профессии, образования, возраста, пола и т.д. С их учета и следует начинать изучение любой аудитории.

Сильнейший отпечаток на внутренний мир человека, круг его интересов накладывает *образование*. Чем образованнее человек, тем больше он проявляет внимание к рациональным элементам выступления (глубине анализа и логической стройности выступления). Отношение к эмоциональной стороне речи также зависит от степени образованности. Для лиц с неполным средним образованием эмоциональная сторона выступления оратора имеет большее значение, чем рациональная. По мере получения образования требовательность слушателей к эмоциональной стороне снижается, зато вновь резко возрастает у людей с законченным высшим образованием.

Обязательным параметром оценки является **возраст** слушателей. Практика показывает, что по сравнению с молодежью люди зрелого возраста представляют собой аудиторию более вдумчивую, сдержанную. Эту группу слушателей обычно труд-

но завоевать, но, раз заинтересовавшись, они проявляют более устойчивый и длительный интерес к проблеме.

Кроме социально-демографических признаков немаловажно правильно учесть **физическое и психическое состояние аудитории**. Экспериментально установлено, что на восприятие сообщения оказывает влияние тот факт, где и когда оно читается: в специальной аудитории или в случайном помещении, летом или зимой, даже в пасмурную или солнечную погоду. Оратор должен учитывать конкретное время выступления (вечером после работы или днем в обеденный перерыв, на первой или на третьей паре и т.д.). Кривая работоспособности студентов, например, достигает максимума после первых двух часов занятий. До этого времени внимание студентов и возможности их восприятия снижены. Работоспособность студентов изменяется и по дням недели: наиболее высокая сосредоточенность их внимания наблюдается в середине недели.

На восприятие выступления может серьезно повлиять психическое состояние слушателей. Так, эмоциональное возбуждение способствует активности аудитории. Возникновение подобного состояния могут вызвать экспрессивность, образность выступления, включение в речь того, что близко слушателям, что вызывает их удовлетворение и восхищение.

Общая картина поведения аудитории во многом определяется настроением слушателей. Групповое настроение обладает некоторыми дополнительными характеристиками по сравнению с настроением индивидуума — заразительностью и импульсивностью, а также исключительной динамичностью (настроение может колебаться и изменяться коренным образом в самый незначительный срок, изменяя и поведение людей). Готовясь к встрече со знакомой и относительно малочисленной аудиторией, оратор имеет возможность учесть и индивидуальные особенности каждого слушателя: коммуникабельность, степень активности и т.д.

Оратор должен также учитывать признаки аудитории: объединяющие и разъединяющие. К объединяющим признакам относятся: а) *общий субъект воздействия* — оратор; б) *общая деятельность* — слушание; в) *общие условия слушания* — одно и то же помещение, температура в нем, освещение и др.

Рассмотрим подробнее последний признак. Очень часто его определяют другим выражением — атмосфера в зале. Что же нужно учитывать оратору, чтобы эта атмосфера была благоприятной? Многие ораторы давно заметили одну любопытную закономерность: выступать перед небольшим количеством слушателей, разбросанных в большом зале, часто гораздо труднее, чем перед многими слушателями, наполняющими то же помещение. И дело здесь не просто в числе слушателей, а в соотношении количества людей и размера помещения. Оказывается, аудиторию нелегко расшевелить, если она разбросана по залу. В этом случае надо постараться собрать слушателей вместе, чтобы они почувствовали себя единым целым, толпой. Как известно, на толпу гораздо легче воздействовать, чем на отдельных людей. В толпе сильнее проявляются такие явления, как подражание, внушаемость, интенсивнее переживаются эмоциональные состояния. В качестве участников компактной аудитории человек будет смеяться, аплодировать и одобрять то, что вызвало бы у него сомнения или возражения, если бы он являлся одним из слушателей, разбросанных в большом зале.

Однако оратору трудно приходится и при большом скоплении людей в тесном помещении. В этом случае нарушается интимное пространство между людьми. Аудитория становится агрессивной, конфликтной.

В зале всегда должен быть свежий воздух. Кислород необходим не только слушателям, но и самому оратору. Д. Карнеги рассказывает по этому поводу следующую историю: «В течение 14 лет майор Джеймс Понд путешествовал по всей территории США и Канады в качестве импресарио знаменитого бруклинского проповедника Генри Бичера. Еще до того, как слушатели собирались, Понд всегда приходил в зал, церковь или театр, где должен был выступать Бичер и тщательно проверял температуру и вентиляцию. Понд был неистовым и шумным армейским офицером и любил использовать свою власть. Поэтому если в зале было слишком тепло или был спертый воздух, а он не мог открыть окна, то майор швырял в окна книги, разбивая и дробя стекло». Правда, надо отметить, что неблагоприятным фактором

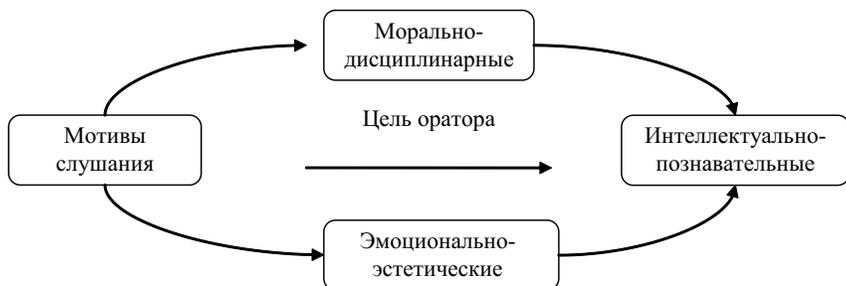
считается и слишком холодный зал, где слушатели не столько внимают словам оратора, сколько дрожат от холода.

Важное значение имеет освещение помещения. Оратор должен стоять так, чтобы свет падал ему в лицо и чтобы присутствующие не только слушали его слова, но и видели его черты, выражение глаз, мимику и т.д. Тот же Дейл Карнеги пишет: «Легче приручить перепела, чем вызвать энтузиазм в полутемном помещении, которое имеет столь же мрачный вид, как внутренность термоса».

Последний совет, который позволит создать благоприятную атмосферу, не всегда легко реализовать. Рекомендуется проводить выступление в удобном, уютном, со вкусом оформленном зале с хорошей акустикой и удобными креслами для сиденья.

Еще важнее для оратора учитывать **признаки, разъединяющие** аудиторию. Прежде всего, слушатели неоднородны по тем *мотивам, которые привели их на митинги, лекцию или собрание*¹².

Схема 7



Конечно, лучше всего, когда люди идут что-то узнать, обсудить, интересуясь темой разговора и разбираясь в ней. Однако слушатели с интеллектуально-познавательными мотивами — это еще не вся аудитория. Всегда есть те, кто пришел, подчи-

¹² Михайличенко Н.А. Риторика: учеб. пособие для учащихся гимназий, лицеев и школ гуманитарного профиля — М.: Новая школа, 1994. — С. 63.

няясь приказу, порядку, долгу (морально-дисциплинарные мотивы). Есть и те, кого больше интересует сам оратор (о чем бы он ни говорил) или ситуация общения, желание побыть на людях (эмоционально-эстетические мотивы). Цель оратора — захватить, увлечь аудиторию темой и содержанием речи, преобразовать мотивы второй и третьей группы в интеллектуально-познавательные.

Нельзя забывать и об *уровне понимания произносимого*. В каждой аудитории есть люди, прекрасно понимающие то, что говорит оратор, есть слушатели, которые плохо разбираются в содержании выступления и т.д. Задача оратора — максимально заботиться о доступности речи, обеспечивать ее понимание каждым слушателем. Для решения этой задачи существует множество рекомендаций. Перечислим лишь самые простые, легкие в исполнении.

Говорите в умеренном темпе (90—120 слов в минуту). Однако в зависимости от содержания варьируйте скорость произнесения: при сообщении важных и сложных для восприятия мыслей замедляйте темп, а не обладающие информационной значимостью фразы проговаривайте быстрее. Самые существенные моменты в содержании выделяйте с помощью логического ударения, интонации, пауз.

Не перегружайте свою речь иностранными словами. Многие ораторы, чтобы придать важность своим выступлениям, часто произносят «научные» речи, употребляя предложения, почти полностью состоящие из специальных терминов и иностранных слов. Вот пример такого злоупотребления: «Амбивалентность конструкции редуцируется за счет контракции ее редундантных элементов». Легко ли понять это предложение? Слушателю, который не является специалистом в данной области, потребуется специальный словарь и некоторое время для разгадывания этой лингвистической загадки. Если же перевести фразу на обычный русский язык, она будет звучать несколько проще: «Двусмысленность конструкции сокращается за счет стяжения ее избыточных элементов».

Иногда ораторы целенаправленно используют иностранные слова, чтобы ввести слушателей в заблуждение. Вот весь-

ма интересный случай. Сенатор Паппер от штата Флорида участвовал в очередных выборах. Один из его противников, выступая перед аудиторией, заявил: «Все в ФБР и каждый член конгресса знают, что Клод Паппер — бесстыдный экстраверт. Более того, есть основания считать, что он практикует nepoтизм по отношению к свояченице. Сестра его была феспианкой в греховном Нью-Йорке. Наконец, и этому трудно поверить, хорошо известно, что до женитьбы Паппер практиковал целибат!». После такой речи избиратели возмутились и Паппер потерял место в сенате. А ведь слова-то, вызвавшие такое возмущение, были весьма безобидны: экстраверт — общительный человек, nepoтизм — покровительство родственникам, феспианка — любительница драматического искусства, целибат — безбрачие¹³.

Надо помнить, что на уровень понимания определенное воздействие оказывает прошлый опыт человека. В связи с этим существует ряд закономерностей, которые желательно учитывать в процессе выступления:

— чем старше слушатели, тем труднее они меняют свои взгляды;

— слушатели выбирают из сообщения то, что соответствует их взглядам, и отвергают то, что противоречит им;

— чем энергичнее вы будете отстаивать свои убеждения, тем труднее вам будет убедить слушателей в своей правоте;

— слушатели гораздо охотнее меняют свои взгляды, если члены их группы соглашаются с мнением выступающего.

Последний разъединяющий признак аудитории — *отношение слушателей к оратору и его выступлению*. В любой аудитории есть, как минимум, четыре типа слушателей:

1) конструктивный тип (слушатель стремится понять и запомнить содержание выступления);

2) поверхностный тип (слушатель воспринимает основную информацию, но не заставляет себя задуматься над смыслом речи);

¹³ Оба примера взяты из книги Тимченко Н.М. Искусство делового общения. — Харьков: РИП «Оригинал», 1992.

3) соглашательский тип (слушатель независимо от истинного отношения к предмету речи внешне во всем согласен с оратором);

4) конфликтный тип (такой слушатель любит идти на конфликт, спорить, задавать провокационные вопросы, иронизировать по поводу сказанного и т.д.).

Существует и еще один признак аудитории, который в зависимости от ситуации может быть и объединяющим, и разъединяющим. Это *однородность состава аудитории*. Всегда легче говорить, обращаясь к однородному (гомогенному) составу слушателей (дилетанты, специалисты, студенты, коллеги, люди одинаковой политической ориентации и т.д.). Однородному составу слушателей сопутствуют однородные представления. Перед неоднородным (гетерогенным) составом слушателей говорить тяжелее. Нелегко, например, в одно и то же время говорить правильно по отношению как к специалистам, так и к дилетантам: сказывается разница в образовании. Если публика столь различна по составу, нужно кое-что предложить по возможности всем группам.

Авторы книги «Верный путь к успеху» С. Дип и Л. Сесмен предлагают тем, кто собирается выступать публично, ответить на 15 вопросов прежде, чем выйти к аудитории.

1. Что слушатели уже знают по теме выступления?
2. Как они относятся к этой теме?
3. Что они знают обо мне?
4. Как они относятся ко мне?
5. Могут ли внешние обстоятельства повлиять на мое выступление?
6. Желают ли они, чтобы я выступал?
7. Кто в группе больше всего будет отстаивать свое мнение?
8. Кто формальный лидер? Кто неформальный?
9. Будет ли мое выступление попыткой объединить различные задачи, стоящие перед слушателями?
10. Есть ли в аудитории эксперт по моей теме?
11. Какие вопросы или возражения могут возникнуть у аудитории?
12. Какой способ установления контакта с данной аудиторией наилучший?

13. Что ценят мои будущие слушатели?

14. Какие демографические характеристики аудитории я должен помнить?

15. Какая стратегия выступления перед этой аудиторией имела успех в прошлом?

Наладить коммуникативный контакт со слушателями помогает поддержание с ними визуального контакта. Нередко ораторы допускают следующие ошибки:

1) смотрят только на одного — двух человек, тем самым исключая других из поля своего зрения;

2) выступают, глядя в пространство;

3) смотрят в процессе выступления вниз, в окно, в потолок.

При таком поведении выступающие не могут следить за реакцией аудитории, поддерживать с ней обратную связь. А у слушателей эти ошибки вызывают раздражение. Они не чувствуют, что оратор общается именно с ними, в результате рассеивается внимание, теряется интерес к речи.

Нужно помнить, что применения взгляда как средства поддержания контакта эффективно, если оратор смотрит на всех слушателей попеременно, не выделяя никого из них персонально.

Чтобы повысить результативность выступления, оратор должен установить и поддерживать речевой контакт со слушателями. Для этого существует достаточно много весьма эффективных приемов: специальное выделение частей сообщения, четкое обозначение переходов к новой части, выделение интересного с помощью голоса и особых языковых средств и т.д.

Установление и поддержание контакта с аудиторией зависит и от соблюдения оратором этикетных норм. Для результативного общения в ситуации публичного выступления необходимо в первую очередь использование формул речевого этикета, которые позволяют добиться расположения аудитории, а следовательно, увеличивают вероятность того, что выступление пройдет успешно. Речь оратора может содержать: а) обращения; б) формулы установления и прерывания контакта; в) извинение; г) благодарность, д) просьбу, е) комплимент.

В ходе публичного выступления оратор должен придерживаться и правил неречевого этикета, например, соблюдать регламент. Нарушение данного правила — это проявление неуважения к слушателям. Несоблюдение регламента может испортить впечатление от самого удачного выступления. И.А. Стернин пишет: «Как бы ни был интересен оратор и расположены к нему слушатели, чем дольше он говорит, тем меньше его слушают и тем больше думают о том, что он явно затянул речь и ему пора заканчивать»¹⁴.

2.5. Ответы на вопросы слушающих

Важной частью выступления являются ответы на вопросы слушателей. Иногда бывает так. Выступление закончилось. Оно было достаточно содержательно, интересно, полезно. Но вот оратору стали задавать вопросы, и ответы (или неответы) на них испортили впечатление от речи.

Очень часто ответы на вопросы становятся наиболее трудным этапом речи. Во-первых, выступающий без чьей бы то ни было помощи должен в считанные секунды найти оптимальный ответ. Во-вторых, быстрая подготовка происходит на глазах у слушателей, а это требует от оратора предельной собранности, умения не растеряться, найти нужные слова. В-третьих, выступающему, как правило, неизвестно, о чем его спросят, а практика показывает, что вопросы могут носить самый разнообразный характер в зависимости от целей спрашивающего.

Можно выделить несколько целей задавания вопросов:

- 1) познать истину;
- 2) показать себя;
- 3) увести разговор в сторону;
- 4) дискредитировать идею выступления;
- 5) скомпрометировать оратора;
- 6) выразить несогласие;
- 7) проверить выступающего «на прочность»;

¹⁴ Стернин И.А. Практическая риторика: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М.: Академия, 2003. — С. 141.

- 8) навязать конфронтацию;
- 9) усугубить разногласия;
- 10) блокировать новое;
- 11) снизить ценность выступления.

Социальные исследования в области искусства речевого общения свидетельствуют о том, что выступающий чаще всего отвечает на вопрос так, как ему удобно. Никто, конечно, не должен навязывать оратору обязательной формы ответа, но вместе с тем есть ряд рекомендаций, соблюдение которых поможет вам достойно справиться с ответами на вопросы аудитории.

1. Смотрите прямо на того, кто задает вопрос.

2. Внимательно выслушайте весь вопрос, каким бы длинным и многословным он ни был.

3. Убедитесь в том, что вы правильно его поняли. В случае неясности уточните формулировку или попросите повторить его полностью.

4. Повторите вопрос для всех слушающих, даже если вы уверены, что каждый его услышал. Этим вы выиграете время для размышлений.

5. Свой ответ обращайтесь не только к задавшему вопрос, но и ко всей аудитории.

6. Ответ должен быть конкретным и точным. Если же у вас нет ответа на вопрос, не делайте вид, что знаете ответ на него; признайтесь сразу, что не сможете ответить. Известный афоризм гласит: «Лучше сказать “не знаю”, чем говорить не зная». Свой неполный ответ или неотчет желательнее обосновать, например, сказать, что вы не являетесь специалистом в этой области или подобными сведениями пока не располагаете.

7. Ответ должен даваться по существу заданного вопроса. Анализ ораторской практики показывает, что причиной ответов не по существу могут быть: непонимание вопроса, неумение ответить конкретно и др. Часто говорящий увлекается и уходит в сторону от предмета разговора, забывает суть вопроса, с чего он начал отвечать на него, все время рассуждает «вокруг да около», не касаясь сути вопроса. Следует помнить, что подобные ответы вызывают неудовлетворенность и раздражение слушающих вас людей.

8. Ответ должен быть понятен аудитории. Речь отвечающего должна быть простой и доступной. Нужно избегать излишне длинных фраз с многочисленными придаточными предложениями и деепричастными оборотами, а специальные термины и недавно вошедшие в русский язык заимствованные слова довести до минимума.

9. Ответ должен быть кратким. Нередко оратор начинает подробнейшим образом отвечать на поставленный вопрос, забывая о том, что это уже не лекция и подробные ответы утомляют большую часть аудитории и поглощают время.

10. Не допускайте вопросов, которые отвлекут вас от вашей основной темы. Не бойтесь сказать: «Это весьма интересно, но не имеет отношения к теме моего выступления».

11. Знайте свою «ахиллесову пяту». Подготовьте ответы на вопросы, которые, как вы надеетесь, вам никто не задаст.

12. Не позволяйте одному человеку завладеть инициативой задавания вопросов. В этом случае просто отвернитесь от «монополиста».

13. Не забывайте, что слушатели очень ценят меткие, остроумные ответы. Конечно, многие не всегда могут быстро и правильно среагировать на вопрос, особенно неожиданный, и только потом находят меткую мысль. Но тем не менее нужно помнить об этом утверждении.

14. Соблюдайте речевой этикет:

— поблагодарите за вопрос («Благодарю за вопрос», «Спасибо»);

— по возможности оцените его («Вы задали очень интересный вопрос», «Ваш вопрос позволит осветить очень важную проблему» и т.п.);

— сделайте комплимент спрашивающему («Ваш вопрос свидетельствует о глубине ваших познаний по обсуждаемой проблеме» и т.п.);

— при ответе не забывайте об обращении, если вы знаете, как зовут человека, задавшего вопрос.

15. Старайтесь избегать нечестных приемов отвечающих, когда последние стараются уклониться от поставленных вопросов и делают следующее:

— отвечающие просто пропускают вопрос, как бы не замечают его;

— отвечающие начинают иронизировать над вопросом своего оппонента («Вы задаете такие глубокомысленные вопросы»; «И вы считаете свой вопрос серьезным?»);

— дается отрицательная оценка самому вопросу («Это главный вопрос», «Это же догматизм», Ну что за легкомысленный вопрос и т.п.);

— дается ответ вопросом на вопрос, т.е. спрашиваемый, не желая отвечать на поставленный вопрос или испытывая затруднения в поисках ответа, на вопрос интервьюера задает встречный вопрос;

— дается так называемый «ответ в кредит», когда отвечающий переносит ответ на потом, ссылаясь на сложность вопроса или на отсутствие в данный момент необходимых фактических данных.

3. Частная риторика и предмет ее изучения

Частная риторика — это теория и практика красноречия в определенной профессиональной сфере, направленные на совершенствование речевой подготовки специалистов, особенно тех, кто работает в областях повышенной речевой ответственности.

Из данного определения видно, что частные риторики соотносимы с родами красноречия по профессиональной сфере употребления.

3.1. Роды красноречия по профессиональной сфере употребления

В России традиционно выделяются такие роды красноречия по профессиональной сфере употребления, как академическое, деловое, судебное, дипломатическое, социально-бытовое, социально-политическое, военное, торговое. В последнее время активно развивается педагогическая риторика, изучаются зако-

номерности речевого поведения в медицине, журналистике, социальной работе.

Все наиболее разработанные роды красноречия по профессиональной сфере представлены в сопоставительной таблице «Роды красноречия по профессиональной сфере употребления».

Таблица 10

Роды красноречия	Объект изучения	Основные черты	Жанры
Деловое красноречие	Закономерности и правила принятого речевого поведения и умелого текстобразования в сфере делового общения	Аргументированность, логичность, убедительность, обоснованность, однозначность смысла	Доклад, презентация, свободный рассказ о себе, деловой телефонный разговор, деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание
Церковное (богословское, духовное) красноречие	Закономерности и правила разработки изложения текста на религиозные темы: торжественных и дидактических	Торжественность, эмоционально-экспрессивный стиль, глубокая нравственность, направленность на моральное наставление людей, благожелательность (хвала преобладает над хулой), задушевная тональность общения, гармоничное сочетание слов разума со словами сердечными	Проповедь, речи, посвященные важным церковным датам, исповедь, поучение, притча, покаяние, духовная беседа

Таблица 10 (продолжение)

Роды красноречия	Объект изучения	Основные черты	Жанры
Судебное красноречие	Речевое мастерство в области гласного публичного судебного производства, направленное на вынесение законного и справедливого приговора	Гражданственность позиции, отличное знание подробностей рассматриваемого дела, корректность и обоснованность заключений, умелая полемика, глубокий психологизм, отсутствие личного озлобления по отношению к противнику по судебному процессу, соединение доказательности и убедительности, логических построений и художественности	Речь прокурора, речь адвоката, последнее слово обвиняемого, обвинительный приговор, выступления свидетелей
Военное красноречие	Закономерности и правила речевого общения в военной среде	Сильный нравственный заряд, краткость, эмоциональность, впечатляющая сила мысли, предельная ясность, четкость. Речь военных должна наставлять, пленять и побуждать	Приказы, военные предписания (инструкции, уставы), словесные поучения, наставления, обращение к войскам

Таблица 10 (окончание)

Роды красноречия	Объект изучения	Основные черты	Жанры
<p>Политическое красноречие</p>	<p>Речевое мастерство, в сфере власти, государственности, партийного строительства и борьбы партий, социальные проблемы</p>	<p>Открытая авторская позиция (иногда ложнопровокационная), большая энергия, рассчитанная аргументация, полемичность, отсутствие полутонов, доходчивость, остроумие</p>	<p>Теоретический доклад с политическим содержанием, выступление в прениях, митинговая речь, предвыборная речь</p>
<p>Академическое красноречие</p>	<p>Речевое мастерство в сфере науки, помогающее выработать научное мировоззрение и способствующее развитию теоретического мышления</p>	<p>Познавательная направленность, информативность, аргументированность, высокая логическая культура, интеллектуальная прогрессивность, эстетическая оформленность</p>	<p>Лекция, доклад (персональная информация, обзор), сообщения реферативного типа, выступления проблемного (дискуссионного) типа, сообщения историко-информативного типа</p>
<p>Педагогическая риторика</p>	<p>Теория и практика эффективного речевого общения в сфере образования и воспитания, мастерство обучающего монолога и учебного диалога</p>	<p>Эмоциональность, глубокая нравственность, направленность на моральное наставление людей, благожелательность</p>	<p>Обучающий монолог, выступления, сообщения на педсоветах, родительских собраниях, на классных часах, индивидуальные беседы с родителями, с учениками</p>

3.2. Жанры устной монологической речи в профессиональной деятельности социального работника

Как видим, в таблице пока еще нет красноречия в сфере социальной работы, да и сложно, почти невозможно, выявить закономерности такого красноречия. Ведь у специалиста по социальной работе палитра общения, пожалуй, богаче, чем у представителей других профессий. Помимо общения с клиентами социальных служб и своими коллегами, он контактирует и с представителями различных организаций, с чиновниками различных уровней (включая правительство и законодательные органы страны — влияние на социальную политику государства, его деятельность в социальной сфере), выполняет функции PR-специалиста (например, привлечение широкой общественности к помощи нуждающимся людям), может контактировать с представителями международных организаций (ООН, «Красный Крест» и т.п.). Социальный работник может выступать в роли психолога (способствует социальной адаптации личности, оказывает различные виды коррекции межличностных отношений и пр.), в роли адвоката (оказывает помощь в выдвигании аргументов, подборе документальных и законодательных материалов), в роли медицинского работника (содействует профилактике здоровья, социально-медицинской реабилитации и пр.). Список можно продолжить. Все это предполагает, что настоящий профессионал в области социальной работы должен владеть целым спектром жанров, относящихся к совершенно разным родам и видам красноречия, востребованных в разных профессиях. Докажем, например, востребованность в социальной работе элементов педагогической риторики, духовного и политического красноречия.

Специалисту по социальной работе могут пригодиться элементы педагогической риторики, так как полученная квалификация позволяет при желании или необходимости выполнять функции социального педагога, который должен в полной мере владеть инструментарием индивидуальной, групповой и публичной коммуникации с учителями, детьми и их родителями.

Другими словами, социальный работник должен знать основные жанры педагогической риторики и уметь их применять на практике. Особенно часто он оказывается в ситуациях, когда ему нужно продемонстрировать владение такими обычными жанрами учительской речи, как выступления, сообщения и доклады на педсоветах или на родительских собраниях.

Представьте себе, что вам предстоит выступить на одном из самых распространенных видов тематических родительских собраний — собрании, где обсуждаются проблемы воспитания, коррекции поведения детей и пр. На такие встречи часто приглашаются социальные педагоги, которые должны уметь доходчиво и убедительно объяснить суть проблемы и предложить пути ее решения. Обратите внимание на типичное содержание каждой составляющей подобного сообщения: *«введение в обсуждение сведений о предмете речи начинается в рамках этикетного вступления («Уважаемые..., вашему вниманию предлагается сообщение о...»)*, далее *определяется предмет речи или проблема, вынесенная на обсуждение*, довольно часто при этом определение предмета речи комментируется, слушатели информируются об истоках проблемы, истории ее разработки, современном состоянии и т.д.». Следующий возможный содержательный элемент выступления — это характеристика средств и методов, используемых для решения обозначенной проблемы, которая сопровождается конкретными примерами. В заключении делается вывод об их эффективности.

Надо отметить, что каждый из перечисленных компонентов на практике реализуется в различных вариантах. Так, вместо простого вступления, приведенного выше, можно использовать такой прием косвенного вступления, как связь с жизненно важными интересами слушателей. Приведем пример подобного начала выступления, посвященного проблеме наркомании:

Сегодня речь у нас пойдет о наркомании. Наши дети находятся в зоне страшного риска. Не приведи, Господи, оказаться нам среди людей, которые испытали на опыте своих детей, что это такое. Здесь не срабатывают призывы, лозунги, благие увещевания. Здесь нужно уметь видеть, упреждать, а при необходи-

мости — встать непреодолимой стеной между нашими детьми и теми, с кем пока не справляется государство и кто угрожает будущему детей и страны в целом. Я расскажу вам о мерах предупреждения этой страшной беды, о том, как нам — взрослым — вести себя и куда обращаться в случае необходимости.

Практика показывает, что социальным работникам целесообразно (по возможности) познакомиться с духовным красноречием, с таким его жанром, как притча. Это связано с тем, что в последнее время в клиентурной деятельности социального работника активно используется так называемая позитивная психотерапия. Специалист не атакует систему ценностных ориентаций клиента, а стремится мягко показать односторонность его позиции. Для этой цели в качестве своеобразных нравственных тестов используются притчи. Охарактеризуем этот жанр более подробно.

Притча — близкий басне небольшой рассказ, содержащий поучение в иносказательной форме, но без морали, без прямого наставления. Обычно это краткое, простое, ясное изложение какой-либо реальной истории, которая, помимо прямого, обладает и переносным — поучительным смыслом. При этом само поучение либо преподносится в конце текста, либо прямо не выражается, а должно быть выведено адресатом самостоятельно на основе соединения реальной ситуации общения с данным рассказом.

Если в притче нет заключительной разъясняющей части, она сродни загадке. Эта своеобразная загадка должна быть разгадана, т.е. сопоставлена, сопережита и понята в результате самостоятельной интеллектуально-нравственной работы человека. Притча, таким образом, активно воздействует на адресата, заставляя его думать.

Основные черты притчи: стремление к оценке и обобщению явлений жизни, изысканность содержания и формы, занимательность и красочность повествования. Притча доступна для любого слушателя. Язык притчи прост, безыскусен, близок к разговорному: слова и выражения даются в их прямом значении, что способствует ясности и точности смысла. Притча легко за-

поминается, прочно держится в сознании (пример притчи дается в задании 5).

Итак, притчи, поощряющие воображение и интуицию, помогают найти путь взаимопонимания социального работника и клиента.

Существуют и другие жанры устной монологической речи, профессионально значимые для специалиста по социальной работе: инструктаж, презентация, характеристика, благодарственное слово, рекомендация и пр. Каждый из них отличается языковыми особенностями и композицией.

Достаточно разнообразны диалогические жанры, профессионально значимые для специалиста по социальной работе. Рассмотрим более подробно деловую беседу.

3.3. Жанры устной диалогической речи в профессиональной деятельности социального работника. Деловая беседа и особенности ее проведения

Обычно под беседой подразумевается разговор, обмен мнениями. Такая трактовка весьма приблизительна, носит общий характер. Конкретизируем ее, выделив типы беседы. К ним относятся:

1. Неофициальная беседа:

а) непринужденная дружеская беседа с близкими людьми;
б) беседа малознакомых людей, которые волею случая достаточно длительное время находятся в одном месте и начинают общаться иногда без особого желания (неприлично было бы молчать).

2. Застольная беседа — организованная по особому случаю (юбилеи, свадьбы, крестины и т.п.) и носящая в зависимости от ситуации разную степень официальности.

3. Официальная, или деловая беседа — устный контакт между партнерами, связанными профессиональными или деловыми интересами.

Рассмотрим последний тип более подробно, останавливаясь прежде всего на речевом поведении участников деловой беседы.

Деловая беседа занимает существенное место в организации деятельности учреждений. Значение деловой беседы обуславливается ее функциями. Напомню, что, как правило, выделяются следующие функции деловой беседы:

- начало перспективных мероприятий и процессов;
- контроль и координирование уже начатых мероприятий;
- обмен информацией;
- взаимное общение работников из одной деловой среды;
- поддержание деловых контактов на уровне предприятий, объединений, отраслей и целых государств;
- поиски, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов.

Для успешной реализации этих функций предлагаются следующие коммуникативные методы и приемы:

Излагать содержание информации кратко, пространное изложение, лишняя информация снижают эффективность обсуждения конкретной темы беседы, осложняют усвоение собеседником сущности обсуждаемого вопроса.

Стремиться к точности и доходчивости информации, что напрямую зависит от простоты и четкости изложения.

Использовать особые коммуникативные приемы, облегчающие восприятие информации:

- повторение темы беседы при ее смене или изменении аспектов рассмотрения проблемы;
- применение разбивки излагаемого материала при перечислении ряда связанных с проблемой фактов (во-первых, во-вторых и т.д.);
- дословное или смысловое повторение важных моментов беседы и излагаемого материала;
- постановка вопросов об условиях, причинах наступившего затруднения, об ответственности каждого из участников за успешность проходящей беседы;
- «разбавление» трудной информации различными обоснованиями, аналогиями, известными фактами, объяснениями и т.д.;
- подведение общих или отдельных, этапных итогов в результате совместного обсуждения соответствующей проблемы.

Успех проводимой беседы во многом зависит и от четкости ее структуры. Выделяют следующие фазы: а) подготовительные мероприятия; б) начало беседы; в) передача информации (информирование собеседника, постановка вопросов, слушание собеседника, наблюдение за его реакцией); г) аргументирование; д) принятие решений.

К сожалению, о первом этапе — подготовительных мероприятиях — нередко забывают, не учитывают естественную закономерность: чем качественнее подготовка, тем успешнее беседа. Подготовка к деловой беседе во многом сходна с подготовкой публичного выступления. Достаточно взглянуть на названия основных этапов этой работы, выделенных известным специалистом в области управления П. Мицичем:

- 1) предварительный анализ участников, темы и ситуации;
- 2) инициатива проведения беседы и определение ее задач;
- 3) определение стратегии достижения целей и тактики ведения беседы;
- 4) составление подробного плана подготовки к беседе;
- 5) сбор материалов и их систематизация;
- 6) обдумывание и компоновка материалов, составление рабочего плана;
- 7) разработка начала основной части беседы и ее окончания;
- 8) редактирование (контроль, т.е. проверка качества проделанной работы, и придание беседе окончательной формы);
- 9) тренировка (мысленная репетиция, устная репетиция и репетиция беседы в форме диалога с собеседником).

Начало беседы имеет те же функции, что и вступление в публичной речи, однако приемы начала деловой беседы не всегда совпадают с приемами вступления и не так многочисленны. Весьма своеобразна и заключительная фаза беседы — принятие решений. Рассмотрим эти вопросы более подробно.

Наиболее часто выделяются следующие приемы начала беседы:

1. *Метод снятия напряженности*, позволяющий установить тесный контакт с собеседником. Этого можно добиться двумя путями:

— поприветствовать лично каждого из присутствующих, обращаясь к ним по имени-отчеству, сказать в их адрес несколько приятных фраз личного характера или комплиментов;

— начать с шутки, которая вызовет улыбки или смех присутствующих, будет способствовать созданию дружеской обстановки.

2. *Метод «зацепки»*, позволяющий кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы, и использовать эту зацепку как исходную точку для проведения запланированной беседы. «Зацепкой» могут служить сравнение, личные впечатления, забавный случай или необычный вопрос.

3. *Метод стимулирования воображения*, предполагающий постановку в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые должны в ней рассматриваться.

4. *Метод прямого подхода*, означающий непосредственный переход к делу без какого-то вступления: ведущий ограничивается лишь сообщением причины, из-за которой назначена беседа.

В начале беседы нужно избегать любых проявлений неуважения, пренебрежения к собеседникам, например, «Вы, конечно, ничего нового мне не скажете, но давайте все же по-быстрому обсудим это дело еще раз». Не следует также первыми вопросами вынуждать собеседника подыскивать контраргументы и занимать оборонительную позицию. С точки зрения психологии — это промах.

Очень важна завершающая часть беседы. Уже само ее название говорит о том, что на данном этапе главная задача — принять нужные решения. Иногда это последняя возможность убедить собеседника в своей правоте. Кроме того, фаза принятия решений преследует и другие цели:

— составление резюме с четко выраженным основным выводом, понятным всем присутствующим;

— стимулирование собеседника к выполнению намеченных действий;

— поддержание в дальнейшем (в случае необходимости) контактов с собеседником, его коллегами;

— обеспечение благоприятной атмосферы.

Для выполнения этих задач существует множество методов и приемов, о которых можно узнать из специальной литературы

по данной проблеме. Мы же ограничимся общими советами, которые предлагает П. Мицич¹⁵.

— постарайтесь сделать так, чтобы собеседнику не составляло бы большого труда согласиться с вашими выводами и рекомендациями;

— как только будет принято решение, поблагодарите собеседника, поздравьте его с разумным решением;

— не проявляйте неуверенности, так как если вы колеблетесь в момент принятия решения, начнет колебаться и собеседник;

— заранее запланируйте альтернативные варианты и запасные цели (при неблагоприятном исходе беседы);

— всегда оставляйте в запасе один сильный аргумент, подтверждающий ваш тезис, на тот случай, если собеседник в момент принятия решения начнет колебаться;

— не сдавайтесь на милость собеседника до тех пор, пока не испробуете все известные методы форсирования;

— не отступайте, пока собеседник несколько раз отчетливо не повторит «нет».

Важным элементом каждого этапа деловой беседы является наблюдение за реакцией собеседников и учет этой реакции при дальнейшем общении.

4. Разговорный стиль как принадлежность устной речи

4.1. Основные признаки разговорного стиля

Разговорная речь обслуживает такую сферу коммуникации, для которой характерны непринужденность общения, неофициальность отношений между говорящими, неподготовленность речи и, как правило, непосредственное участие коммуникантов в общении. Основные черты разговорного стиля привели к тому, что разговорному стилю в наибольшей степени присущи каче-

¹⁵ Мицич П. Как проводить деловые беседы. — 2-е изд., стер. — М.: Экономика, 1987. — С. 147—148.

ства устной речи вообще: прерывистость, избыточность, лаконизм (см. модуль 1).

Непосредственное участие говорящих в процесс общения определяет появление других признаков разговорного стиля. Во-первых, общение лицом к лицу приводит к тому, что преобладающей формой реализации разговорного стиля является устная форма (исключение — личные дневники, записки, частные письма). Во-вторых, с непосредственностью общения связано то, что основной вид разговорной речи — это диалог. В-третьих, существенно возрастает роль невербальных средств общения.

Существуют и языковые особенности разговорного стиля.

Поскольку разговорные тексты имеют преимущественно устную форму, особую роль играют средства фонетического уровня — интонации, паузы, ритм, темп речи. Тексты разговорного стиля характеризуются неполным, иногда неотчетливым произношением звуков, слов, быстрым темпом речи. Орфоэпическая норма разговорной речи допускает варианты (*здрасьте* и *здравствуйте*, *договор* и *договор*).

На уровне морфологии разговорный стиль характеризуется преобладанием глаголов над существительными, частым употреблением личных местоимений (*я, мы, ты*), употреблением настоящего времени в значении прошедшего (*Случилось вот что: иду, смотрю, а он прячется*), наличием особых звательных форм (*Саш, Жень*). Только в текстах разговорного стиля допустимо упрощение склонений (*спросить у Егор Сергеевича*), употребление падежных окончаний на *у* (*выйти из дому*), на *а* (*договора, отпуска*), использование форм сравнительной степени на *ей* (*быстрей*).

Синтаксические конструкции тоже имеют свои особенности:

- 1) преобладание предложений с минимальной синтаксической сложностью, длина которых в среднем колеблется от 5 до 9 слов;
- 2) частое использование побудительных, вопросительных, восклицательных предложений, неполных конструкций;
- 3) широкое распространение неорганизованных построений (самоперебивы, добавление, перестройки фразы на ходу);

4) низкая частотность причастных и деепричастных оборотов;
5) преобладание сочинительных связей в сложных предложениях;

6) частое использование построений с частицами, междометиями, вводными словами.

Характерной чертой разговорной речи является наличие в ней стереотипных, устойчивых выражений, к которым относятся: 1) формулы речевого этикета; 2) фразеологические обороты, пословицы, поговорки; 3) фразы типа «*Вот это да!*», «*Что ты говоришь*», «*Ну ты даешь*». Употребление данных выражений зависит от непосредственного характера разговорной речи и отсутствия времени на подготовку. В таких условиях говорящий, стремясь упростить свое речевое поведение, легко и часто прибегает к готовым выражениям.

В связи с тем, что говорящий выступает как частное лицо и выражает личное мнение и отношение, разговорной речи свойственна эмоционально-экспрессивная окраска. Широко используются слова с уменьшительно-ласкательными и оценочными суффиксами очк, еньк, ик, оват (*доченька, мамочка, столик, плюшко, ножница, содатня*), глаголы, образованные сложением приставок (*призадумался, поразмыслить, повывбрасывать*). Часто ситуация оценивается гиперболизированно (*Есть хочу — умираю! С ума сойти можно!*).

Разговорный стиль имеет и лексические особенности. Характерной чертой разговорной речи является ее лексическая разнородность. Здесь встречаются самые разнообразные в тематическом и стилистическом отношении группы лексики: нейтральная лексика, термины, заимствования, слова высокой стилистической окраски и одновременно просторечия, жаргонизмы, диалекты. Типично использование слов в переносном значении.

4.2. Уместность разговорного стиля в профессиональном общении социального работника

В профессиональной деятельности социального работника достаточно часто возникают ситуации, когда вполне умест-

но и даже целесообразно использовать в общении с клиентом именно разговорный стиль. Чаще всего это происходит во время надомного обслуживания или во время пребывания клиента в стационарном учреждении. В названных ситуациях общение между социальным работником и его подопечным происходит постоянно, что, разумеется, сближает их и делает межличностную коммуникацию менее формальной. Известный специалист в области социальной работы Г.П. Медведева пишет, что такие клиенты испытывают коммуникативный голод. «Социальный работник призван восполнить недостающие социальные связи, быть при необходимости источником информации и терпеливым собеседником, с которым клиент хотел бы обсудить интересные его вопросы, даже если они не относятся к делу прямо и носят характер беседы по душам»¹⁶. В таких случаях между специалистом и клиентом службы социальной помощи устанавливаются дружеские связи, а общение между ними становится не деловым или консультативным, а интимно-личностным и в связи с этим обслуживается средствами разговорного стиля. Вместе с тем профессиональные отношения, существующие между социальным работником и клиентом, накладывают отпечаток на подобную коммуникацию. Это непринужденное неофициальное личное речевое общение, однако оно ориентировано на соблюдение литературной нормы (сниженные варианты произношения, словообразования, синтаксических конструкций не приветствуются), более богато по речевому составу за счет привлечения средств с книжной окраской, более строго выверено с этических позиций (не допускаются фамильярный тон, использование просторечий и жаргонизмов, пренебрежение правилами этикета и пр.).

ВОПРОСЫ

1. Перечислите основные требования к композиции публичной речи. Расскажите о роли вступления и его основных видах.

¹⁶ Медведева Г.П. Этика социальной работы: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — М.: ВЛАДОС, 1999. — С. 174.

2. Какие признаки аудитории должен учитывать оратор, готовясь к публичному выступлению?

3. Перечислите основные рекомендации к ответам на вопросы.

4. Назовите жанры публичной речи, которые будут востребованы в профессии социального работника. Обоснуйте свой ответ.

5. В каких профессиональных ситуациях социальный работник может использовать разговорный стиль?

6. Назовите основные этапы деловой беседы и их назначение.

ЗАДАНИЯ

1. Подберите и систематизируйте материал на тему «Особенности подготовки и проведения публичных выступлений в вашей будущей профессиональной деятельности». Составьте текст выступления. Отредактируйте его с точки зрения композиции и языкового оформления. Приготовьтесь выступить перед аудиторией.

2. Представьте себе следующую ситуацию.

Вы социальный работник. Посещая своего клиента, вы обнаружили, что его здоровье ухудшилось, появились симптомы старческого склероза, из-за диабета резко упало зрение. Он нуждается в присмотре и уходе, но переезжать в дом престарелых отказывается. Положение усугубляется двумя обстоятельствами:

1) его замужняя дочь, которая живет достаточно далеко и не может его часто навещать, тоже против помещения отца в дом престарелых; считает, что ее осудят родные и знакомые;

2) в доме престарелых нет мест.

Вам нужно убедить в необходимости поместить клиента в дом престарелых: а) его самого; б) его дочь; в) директора дома престарелых. Подготовьте небольшую агитационную речь в трех

вариантах: воодушевляющую — для вашего клиента; убеждающую — для его дочери; призывающую к действию — для директора дома престарелых.

3. Проведите самоанализ ораторского выступления на основе следующих критериев оценки устной речи:

1) Содержание выступления: соответствие теме, соответствие основной цели высказывания, связь с жизнью, новизна материала.

2) Методика изложения: свободное владение материалом, четкость структуры, продуманность и оригинальность выступления и заключения, применение наглядных средств.

3) Языковое оформление: орфоэпическая правильность, грамматическая правильность, стилистическая правильность, лексическая правильность.

4) Коммуникативные качества оратора: богатство речи, чистота и благозвучие, точность речи, выразительность речи, уместность речи.

5) Общение оратора с аудиторией: поддержание визуального контакта с аудиторией, поддержание речевого контакта с аудиторией, соблюдение этикетных норм.

4. Какие компоненты деловой беседы иллюстрируют следующие отрывки? Обоснуйте свое решение.

а) — У меня серьезные и спешные предложения...

— Нельзя узнать, в чем выражается их суть конкретно, wesentlichно?

— Суть такая: немедленно, за счет промышленного строительства, строить большое число домов облегченного типа. Это компенсируется. Без жилищ кадров не будет.

Она хорошо продумала свое предложение и теперь ждала вопросов, возражений, чтобы развить мысль.

В. Кетлинская

б) «Я бы хотел обсудить с вами проблемы дисциплины. Вы знаете, что в последнее время этот вопрос стоит, к сожалению, весьма остро», — строго глядя на студентов, произнес декан.

в) Вернер склонил голову в знак согласия...

— Я принимаю решение: темпы ослаблять не будем, Сергей Викентьевич выяснит, в какой мере лесозавод может давать пиломатериалы. Товарищ Каплан разработает типовой проект жилого дома облегченного типа. Товарищ Гранатов ускорит строительство кирпичного завода. Я беру на себя содействие сверхурочному строительству... и выделю часть рабочей силы для регулярного строительства.

В. Кетлинская

5. Прочитайте текст. Докажите, что это притча. Для доказательства какой моральной идеи она может быть использована. Придумайте ситуацию беседы с клиентом, где может быть применена эта притча. Составьте возможный диалог.

На острове жили три отшельника и прославились своим подвижничеством. Услышал о них некий архиерей; решил их посетить и лично убедиться в их достижениях. Приплыли они на остров, архиерей подошел к отшельникам и спросил: «Знаете ли вы Отче наш? Они удивились и ответили, что ничего такого не слышали. Архиерей начал учить их молитве. К вечеру они растались, и архиерей со своими людьми отплыл от берега. Когда корабль был уже далеко, архиерей видит, как в сиянии по волнам, держась за руки, бегут к его лодке три отшельника. Подбежав, они сказали, что забыли слова молитвы. Тогда архиерей ответил: вам она не нужна.

6. Прочитайте книгу П. Мицича «Как проводить деловые беседы». В соответствии с полученными рекомендациями разработайте конкретный вариант деловой беседы.

7. Создайте модель публичного выступления в форме того или иного жанра, профессионально значимого для вашей будущей специальности.

8. Подготовьтесь к участию в круглом столе «Роль риторики в профессии социального работника».

9. Познакомьтесь с некоторыми ответами на вопрос: как бороться с бедностью? Докажите, что перед вами высказывания

разговорного стиля. Какие аргументы используют отвечавшие? Определите их вид. Поучаствуйте в дискуссии, высказав свою точку зрения на проблему.

Дмитрий, 25 лет, менеджер:

— *С нищетой бороться надо. А с какой именно нищетой? Если как с явлением в стране, так тут и бороться незачем. Хоть заборись, ничего не выйдет. А вот с бедностью в локальном, так сказать, проявлении, с бедностью конкретного человека... Ну вот меня, например... Хоть я себя ни бедным, ни тем более нищим не считаю, а бороться все равно надо. Не спускать легкомысленно деньги на бессмысленные развлечения, работать. И работать над собой. Вот и вся борьба.*

Ксения, 40 лет, библиотекарь:

— *Да работать надо на нормальных, хорошо оплачиваемых должностях. Вот и все. И никто у нас нищим не будет. Не зря же говорят: «Хочешь мало зарабатывать — иди, получай высшее образование». Вот у меня сын сейчас в вузе учится. И что? Будет у него достойная работа? Достойная зарплата? Сомневаюсь. А ему ведь главой семьи быть, кормильцем. Или создавать еще одну нищую «ячейку общества»? Вот я считаю, что сначала надо крепко на ноги встать, потом семью создавать. Тогда не будет бедных семей. А отсюда не будет и бедности.*

Игорь, 21 год, студент:

— *Нищета — это, конечно, проблема. Причем большая. Как бороться? Как-как? Не знаю я! Пойти, что ли, магазин ограбить, стать в одночасье богачом? Это ведь тоже не выход. В проблеме виновато, прежде всего, руководство нашей страны. Вот если сравнить Россию и Америку. Две великие державы, да? А разница-то какая! У американцев люди «ниже среднего достатка» в своих домах живут, с участками, с бассейнами, с машинами. Они больше получают. У них хороший заработок. А у нас? Промышленность развита, вроде бы процветает государство. А люди с копейки на копейку перебиваются!*

10. Определите тему текста. Выпишите лексемы, которые входят в профессиональный тезаурус специалиста по социальной работе. Подберите синонимы к словам «благотворитель-

ность», «нищелюбец», «этика». Подготовьте сообщение «Слово «благотворительность» на разных этапах развития российского общества (лингвистический аспект)».

Широко были распространены на Руси традиции частной благотворительности, осуществлявшейся людьми по мере возможности, вне зависимости от их социального и экономического статуса. Нищелюбцы, в числе которых были и князья, и представители духовенства, и купцы, и простые крестьяне, кормили нищих, подавали милостыню деньгами, продуктами и одеждой, давали временный приют. Фактически до XX века в некоторых русских деревнях и местностях сохранялся древнейший обычай пускать к себе в дом на постой странников, оказывать индивидуальную и коллективную помощь неимущим соседям, разбирать по домам и усыновлять осиротелых детей, не ожидая в результате этого прибыли или благодеяния, а просто потому, что иначе нельзя — нельзя не помочь людям, оказавшимся в беде и нужде. Так осуществлялась на Руси христианская этика благотворительности.

(По материалам учебного пособия Г.А. Медведевой «Этика социальной работы»).

ЧТЕНИЕ КАК ВИД РЕЧЕВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Общая характеристика чтения

Чтение — это рецептивный вид речевой деятельности, направленный на восприятие письменного высказывания. Чтение проходит через четыре этапа:

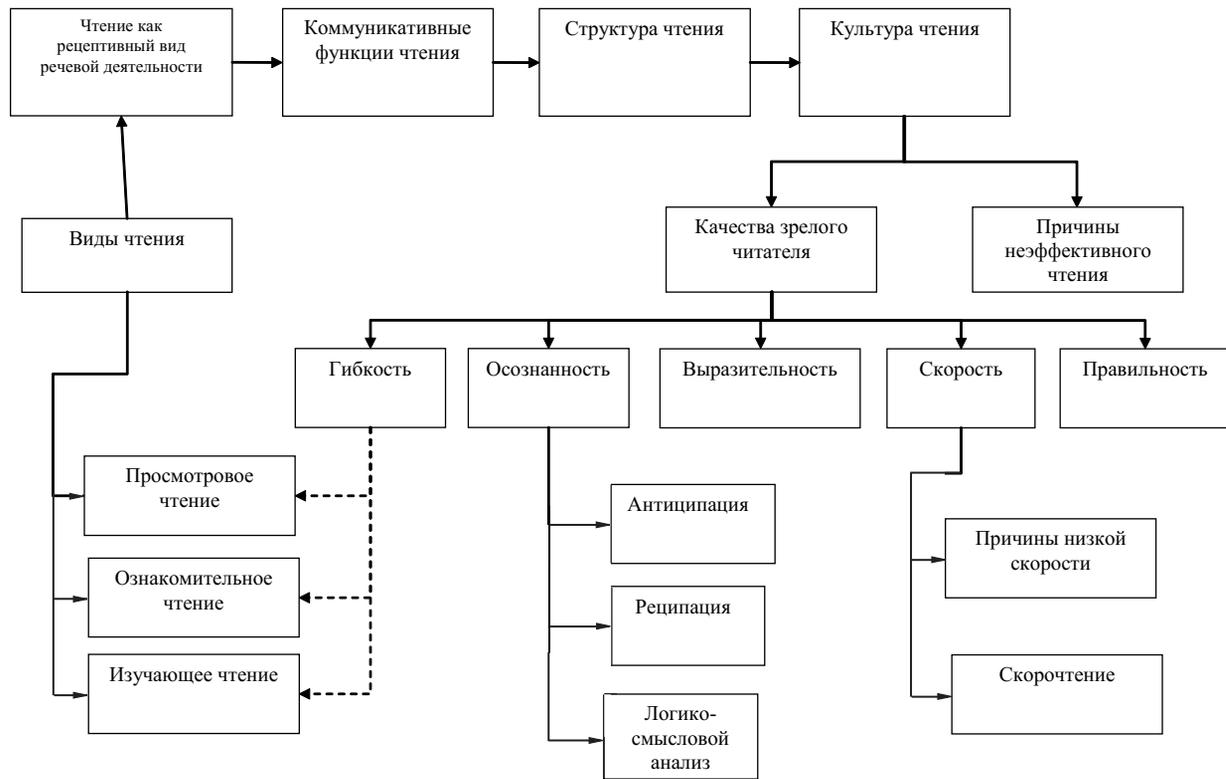
1. Этап ориентировки, когда читатель решает, с какой целью он берется за книгу, газету или другой письменный текст. Цели могут быть самыми разными, однако в общем виде их можно свести к трем типам:

а) получить информацию, чтобы использовать ее в конкретной деятельности (с этой целью изучают руководство по эксплуатации телевизора перед его включением, рецепт приготовления праздничного пирога для завтрашнего торжества, правила дорожного движения для сдачи экзамена по вождению и т.д.);

б) узнать что-то новое, интересное для общего развития, без расчета на то, что полученные сведения найдут практическое применение (с этой целью читают интервью с актёрами, рассказ об известном кораблекрушении и т.д.);

в) получить эмоционально-эстетическое наслаждение (с этой целью читают, как правило, художественные произведения).

2. Этап планирования деятельности, когда исходя из целей, места, времени и других условий читающий определяет способ чтения. Если времени мало, а книга велика по объему, читатель, скорее всего, решит лишь бегло просмотреть ее, не вдаваясь в детали. Открыть оглавление, найти нужную главу и прочитать текст на указанных страницах — таков, вероятно, будет план, если нужно вспомнить забытое правило или определение. «Я должен прочитать абзац раз пять», — решит человек, которому предстоит запомнить его. Примеров можно привести множество.



3. Этап исполнения деятельности, на котором реализуется план и осуществляется смысловое восприятие текста, тесно связанное с пониманием написанного. Здесь, как и при слушании, особую роль играет механизм вероятностного прогнозирования, угадывания того, о чем пойдет речь. Вероятностное прогнозирование осуществляется на двух уровнях: семантическом (смысловом) и формальном (словесном). **Семантическое прогнозирование** — это умение предвосхитить содержание по отдельным элементам связного текста, к которым относятся название текста, вступление, заключение, первые предложения абзацев и пр. **Формальное (словесное) прогнозирование**, обусловленное знанием системы языка и законов его развития, — это умение по начальным буквам угадать слово, по первым словам угадать синтаксическое построение предложения и т.д.

4. Этап контроля, в ходе которого происходит самоанализ результатов деятельности, осознается, насколько эффективным было чтение, решены ли коммуникативные задачи, поставленные перед его началом. Смогли вы понять основное содержание книги, лишь бегло просмотрев ее? Нашли правило, которое вы хотели вспомнить, или оглавление дало неточную информацию? Запомнили нужный вам текст, или пяти прочтений оказалось для этого мало?

2. Культура чтения

2.1. Техника чтения

Для успешной реализации двух последних этапов немало важное значение имеет техника чтения. Это весьма широкое понятие, всем нам хорошо известное еще из начальной школы, включает в себя способ чтения (вслух и про себя), темп (беглость), правильность (соблюдение орфоэпических и интонационных норм) и выразительность (выражение своих и авторских чувств). Понятно, что правильность и выразительность важны только во время чтения вслух. Нас же будет интересовать другой способ чтения (про себя), где ценится высокая скорость, ко-

торая считается одной из наиболее существенных черт зрелого (хорошего) читателя. Владение скоростными приемами лежит в основе первого подхода к видам чтения.

К сожалению, скорость чтения подавляющего большинства людей невысока: она, как правило, не превышает 250—300 слов в минуту (и это в лучшем случае). Удостоверьтесь в этом сами, определив скорость своего чтения. Ее можно вычислить по формуле:

$$V = \frac{Q}{T} \cdot K$$

где S — скорость, Q — объем текста в словах, T — время, затраченное на чтение текста, в минутах, а K — коэффициент понимания. Последний показатель особенно важен, так как быстрое чтение, например, очень часто ассоциируется с поверхностным чтением, «чтением по диагонали» или с механическим чтением. Конечно, и такое бывает. В одной из заметок «Литературной газеты» говорится: «Пять тысяч знаков в минуту — такова скорость чтения у инженера Блохина. Объясняя сущность своего метода, Блохин сказал: «Я никогда не вдумываюсь в прочитанное». Однако надо помнить, что любое чтение, медленное или сверхбыстрое, — это прежде всего осмысленное чтение при глубоком усвоении прочитанного, поэтому измерение скорости чтения всегда связано с проверкой качества усвоения прочитанного. Для этого же вводится коэффициент понимания — K . Обычно он определяется путем проверки ответов на 10 вопросов по содержанию текста. При правильном ответе на все 10 вопросов $K=1$, на 7 вопросов $K=0,7$ и т.д.

Итак, скорость чтения обычного человека в сравнении с идеалом (около 2800 слов в минуту) очень низка. Почему? Ученые, которые занимаются этой проблемой, обычно называют следующие причины:

Артикуляция (непроизвольные движения губ, языка, элементов гортани). При этом текст проговаривается вслух (или почти вслух) и скорость чтения невелика. Она редко превышает обычную скорость устной речи, равной 150 словам в минуту.

Отсутствие внимания. Внимание у читающего переключается на посторонние мысли и предметы, текст читается механически, смысл прочитанного не доходит до сознания и в результате читатель должен перечитывать отрывок заново.

Малое поле зрения. При обычном чтении поле зрения (участок текста, воспринимаемый глазами при одной фиксации взгляда) очень мало: воспринимаются буквы или отдельные слова (при быстром чтении за одну фиксацию воспринимается весь абзац, а иногда и целая страница). В связи с этим глаз вынужден делать много лишних скачков и остановок при считывании.

Регрессии при чтении. Это возвратные движения глаз с целью повторного чтения только что прочитанного. Иногда регрессии обоснованы (они возникают, например, при появлении новых мыслей по поводу прочитанного). Чаще всего они вызваны лишь кажущимися трудностями текста, которые были бы легко устранимы при дальнейшем чтении.

2.2. Виды чтения

Некоторые ученые включают в перечень причин медленно-го чтения еще одну — отсутствие гибкости чтения. Американские психологи так описывают этот недостаток: большинство читателей читают одинаково медленно и квартальный отчет о расходовании горюче-смазочных материалов, и статью о новом типе автомобильного двигателя, и роман А. Хейли «Колеса», тогда как, естественно, каждый из этих текстов должен читаться особо. Итак, нужна **гибкость чтения**, т.е. умение читать с разной скоростью и разными способами в зависимости от речевой ситуации. Кстати, гибкость чтения считается еще одной чертой зрелого читателя наряду со скоростью чтения. Выбор определенной скорости и способа чтения прежде всего подчиняется коммуникативной цели: где, когда, для чего будет использована извлеченная из текста информация. Именно коммуникативная цель лежит в основе второй классификации видов чтения. Как правило, выделяются три вида чтения: просмотрное, ознакомительное и изучающее.

Просмотровое чтение, или так называемое **сканирование** необходимо, когда, во-первых, нужно получить самое общее представление о тексте (книге), во-вторых, надо найти определенную информацию, слово, цитату и т.д. Для реализации этой цели достаточно, как говорится, «пролистать» книгу: посмотреть оглавление, пробежать глазами вступление и заключение, обратить внимание на заголовки, найти нужную страницу и т.п.

Ознакомительное чтение — это чтение с общим охватом содержания. Текст в быстром темпе прочитывается целиком, но читатель уделяет внимание только информации, важной для него на данный момент, пренебрегая второстепенными деталями, «схватывает» сюжет, вычленяет композиционные особенности текста, выясняет мысли автора по определенной проблеме.

Целью **изучающего чтения** является максимально полное и точное понимание содержащейся в тексте информации, когда обращается внимание на детали, производится мысленный анализ и оценка прочитанного. Этот вид чтения часто предполагает запоминание содержания для последующего обсуждения, использования в работе и т.п. Термин «изучающее чтение» в науке имеет множество синонимов: «углубленное», «аналитическое», «критическое», «творческое».

Разновидностью изучающего чтения является **реферативное чтение** (в некоторых пособиях оно рассматривается как самостоятельный вид). Реферативное чтение направлено на полное понимание прочитанного с целью извлечения основной информации и ее последующего воспроизведения в виде вторичного текста (аннотации, реферата, тезисов). Таким образом, основная цель такого чтения — «понять и передать другому».

В ряде пособий можно найти упоминание еще об одном виде чтения — **чтении художественной литературы**. При этом, если желают получить эстетическое наслаждение, то читают медленно, если же хотят «проглотить» большую книгу в один присест («Не лягу, пока не узнаю, чем там все закончится»), читают очень быстро, нередко сосредоточиваясь лишь на сюжете.

Гибкость чтения — умение выбрать нужный вид чтения в зависимости от речевой ситуации — не только черта читателя зрелого, но читателя культурного. Еще одной составляющей культуры чтения является умение выполнять различного рода записи по прочитанному. Об этом следующий параграф.

Как мы уже говорили выше, реферативное чтение (разновидность изучающего) предполагает глубокое усвоение прочитанного и сохранение информации в целях последующего обращения к ней. Существует три основных способа фиксации и сохранения информации: конспектирование, составление аннотации или написание реферата. Все они пригодятся вам не только в учебной, но и профессиональной деятельности.

2.3. Способы фиксации и сохранения информации

Конспект — это краткая запись содержания прочитанного. При конспектировании желательно соблюдать следующие принципы:

1. Записать все выходные данные источника: автора, название, год и место издания.
2. Выделить поля слева или справа. На полях отмечаются страницы книги или статьи, их структурные разделы (названия глав, параграфов), формулируются основные проблемы.
3. В центральной части конспекта записывается краткое изложение содержания текста. Оно может включать и цитаты.
4. При конспектировании желательно соблюдать структуру источника, т.е. его композицию, последовательность изложения, тематические разделы.

Конспект, как правило, составляется для себя, поэтому в нем разрешается сокращать слова, что позволяет увеличить скорость фиксации полученной из текста информации. Сокращенное слово должно быть впоследствии легко восстановлено. При записи существительных можно отбрасывать середину слова (уч-ся, гос-во, кол-во и т.п.). Сокращенная часть слова должна оканчиваться на согласную, после которой ставится точка. Целесообразно применять общепринятые условные сокращения и

аббревиатуры (с/х — сельскохозяйственный, атм — атмосфера, РАО — Российская Академия образования и т.д.). Конечно, могут использоваться и индивидуальные сокращения, понятные только автору конспекта.

Аннотация — краткая характеристика произведения печати с точки зрения его содержания, оформления, направленности и т.д. Цель аннотации — проинформировать читателей о существовании работы определенного содержания и характера. Аннотация строится в соответствии с определенными требованиями. В ней есть обязательные компоненты: библиографическое описание (автор, название, выходные данные), указание темы первоисточника, проблематики и читательского адреса; факультативные компоненты: дополнительные сведения об авторе, об оформлении и т.п.

При написании аннотации используются следующие клишированные выражения:

Статья (книга, пособие и т.д.) посвящена... (теме, вопросу, проблеме). В ней анализируются (освещаются, описываются, разбираются, раскрываются, рассматриваются) следующие проблемы. В книге дается анализ (характеристика, описание)... Приводятся результаты... Излагается теория (история, методика, проблема)...и т.д. Статья (книга) предназначена для специалистов в области... Она представляет интерес для... и т.п.

Образцы аннотации содержатся практически в любой книге на втором листе, поэтому при знакомстве с книгой в первую очередь читают аннотацию, язык которой должен быть лаконичным, простым и ясным.

Реферат — краткое изложение содержания статьи (книги). Цель реферата — дать представление о характере освещаемой работы, определить степень необходимости обращения к оригиналу. Содержание исходного текста должно излагаться объективно, в реферате нет места субъективным взглядам референта, его оценочным суждениям.

Выделяется два основных вида рефератов: монографические (результат переработки одного источника) и обзорные (написанные на основе нескольких источников).

ВОПРОСЫ

1. Дайте определение техники чтения.
2. Какие виды чтения вы знаете?
3. Что входит в понятие «культура чтения»?
4. Охарактеризуйте способы фиксации и сохранения информации, полученной в процессе чтения.
5. Какие читательские умения востребованы в профессиональной деятельности социального работника?

ЗАДАНИЯ

1. Процесс чтения большинством людей осуществляется очень медленно, что, как известно, затрудняет восприятие информации в ходе профессионального общения. Проверьте, испытываете ли вы подобные проблемы. Ответьте на вопросы, предложенные в таблице.

Вопрос	Варианты ответа
1. Удастся ли вам целиком сосредоточиться на тексте?	а) Удастся всегда. б) Удастся часто. в) Удастся, если материал очень интересный. г) В редких случаях. д) Не удастся.
2. Возвращаетесь ли вы повторным взглядом к уже прочитанному тексту?	а) Никогда. б) Если есть непонятные места, возвращаюсь. в) Иногда, если не понимаю смысла текста. г) Изредка возвращаюсь из-за непонимания слов. д) Возвращаюсь часто по различным поводам.

Вопрос	Варианты ответа
3. Водите ли вы по строке пальцем или карандашом или следите за текстом движением головы?	а) Голова и руки всегда без движения. б) Иногда двигаю головой. в) При чтении важных мест вожу пальцем по тексту. г) Часто так делаю. д) Всегда так делаю.
4. Проговариваете ли вы вслух или про себя то, что читаете?	а) Всегда читаю молча; думаю, что не проговариваю. б) Не уверен, но думаю, что иногда проговариваю. в) Произношу отдельные (трудные) слова, словосочетания или предложения. г) Проговариваю читаемый текст довольно часто. д) Всегда читаю с артикуляцией.
5. Как двигаются ваши глаза при чтении?	а) Вертикально, плавно, быстро по середине страницы. б) Зигзагообразно от строки к строке. в) По диагонали. г) С остановками на каждой строке. д) С остановками на каждом слове.

2. На основе данных вами ответов выявите характерные для вас причины неэффективного чтения: испытываете определенные проблемы, связанные с отсутствием внимания (вопрос № 1); используете регрессии при чтении (вопрос № 2); сопровождаете процесс чтения разного рода движениями (вопрос № 3); артикулируете в той или иной степени (вопрос № 4), обладаете небольшим полем зрения (вопрос № 5).

3. Используя книгу О.А. Андреева, Л.Н. Хромова «Техника быстрого чтения», выполните ряд упражнений, способствующих совершенствованию умений, необходимых для ускорения процесса чтения. Продолжайте подобные тренировки и вне аудиторных занятий.

4. Прочитайте текст про себя, усвойте содержание. Подготовьте текст к его устному преподнесению. Определите цель предстоящего выступления. В соответствии с этим продумайте интонирование текста в целом и каждого его элемента в частности. Выделите слова, на которые падает логическое ударение. Паузы обозначайте косыми чертами: / (малая пауза), // (большая пауза), используйте разные цвета для обозначения грамматических, собственно логических и композиционных пауз. Прочитайте текст вслух (правильно и выразительно).

«Доброта — это отзывчивость, душевное расположение к людям, стремление делать добро другим», — читаем мы в толковом словаре С.И. Ожегова. В мире всегда особенно ценились добрые поступки, которые делались бескорыстно, без расчета на последующее вознаграждение. Еще во втором веке знаменитый Марк Аврелий писал: «Если ты сделал кому-нибудь добро и это добро принесло плод, зачем же ты, как безрассудный, домогаешься еще похвалы и награды за свое доброе дело?». Этот вопрос, кажется, обращен именно к нам, людям XXI века. Согласитесь, в современном мире за добрыми делами нередко кроется практический расчет, выгода. В наш прагматичный век добро не «скромно уходит в тень», как полагается истинному добру, а выставляет себя напоказ, рекламирует, кричит о себе с экранов телевизоров, со страниц газет...

Наверное, для того чтобы напомнить людям о подлинной сущности доброты, милосердия, сострадания, и стали отмечать в мире замечательный праздник — День спонтанного проявления доброты (Random Acts of Kindness Day). Он появился по инициативе международных благотворительных организаций сравнительно недавно, и в России пока почти неизвестен. В этот день, 17 февраля, нужно быть не просто добрыми (это подразумевается само собой), а добрыми беспредельно, бескорыстно. В этот день традиционно помогают тем, кто особенно нуждается в помощи: воспитанникам детских домов, инвалидам, старикам...

День спонтанного проявления доброты отмечается раз в году. Но есть люди, которые творят добро ежедневно. Это специалисты по социальной работе, для которых доброта, сострадание, милосердие являются профессионально значимыми личностными

качествами. Настоящий социальный работник умеет понять и принять любого человека, способен выслушать, посочувствовать, поддержать в трудную минуту. Он сопереживает, сострадает, разделяет радость и горе своих клиентов. Настоящий социальный работник делает добро не по долгу службы, а по велению сердца, искренне и бескорыстно.

Если вы обладаете этими качествами, если вы отзывчивы и всегда готовы прийти на помощь другому, то специальность «Социальная работа» — это ваша специальность. Получить ее можно в Мурманском государственном техническом университете на кафедре социальной работы, которая вот уже несколько лет выпускает высококвалифицированных, разносторонне подготовленных специалистов по этому профилю, востребованных в регионе.

5. Изучите три профессиональных журнала по вашей будущей специальности. Найдите в журналах статьи на предложенную преподавателем тему (просмотровое чтение), подготовьте их краткий обзор (ознакомительное чтение), содержание наиболее интересной передайте подробно (изучающее чтение).

6. Перед вами словарная статья, раскрывающая значение понятия «реклама». Спланируйте, какой вид чтения вы будете использовать, если вам надо: а) найти информацию о видах рекламы в зависимости от сферы осуществления; б) составить к практическому занятию схему «Классификации рекламных текстов»; в) законспектировать данный фрагмент, так как информация вам еще не раз понадобится, а словарь есть только в читальном зале.

Найдите элементы рекламы в тексте упражнения № 4. Используя данный материал или другие известные вам сведения, попробуйте составить рекламу специальности «Социальная работа». К какому виду рекламы она будет относиться? Сопоставьте свой рекламный текст с вариантами, предложенными однокурсниками. Обсудите, чья реклама действеннее. Почему?

Реклама — это текст, в основе которого лежит представление фирмы, товара, услуги с тем, чтобы привлечь внимание

потребителя, заинтересовать его, убедить в преимуществах рекламируемого объекта... Выделяют основные виды рекламы: в зависимости от рекламируемого объекта (Р. товара — в узком смысле, фирмы, услуги, марки, идеи, дела, кандидата и т.д.); в зависимости от сферы осуществления (Р. экономическая, политическая, социальная, досуговая); в зависимости от адресата (Р. для массового потребителя, для специалиста); в зависимости от материального носителя информации (Р. на радио, на телевидении, на плакатах, на уличных щитах и т.д.); в зависимости от способа аргументации (Р. рациональная, эмоциональная, логически обоснованная, ассоциативная, предметная, образная, фактологическая и др.); в зависимости от средств воздействия (Р. прямая, иносказательная, «жесткая», «мягкая»).

7. Используя ресурсы университетской библиотеки, составьте библиографию на тему вашего будущего реферата «Речевой портрет социального работника». Возьмите в читальном зале все книги и журналы из вашего списка. С помощью просмотрочного и ознакомительного чтения отберите те из них, которые вы обязательно используете при написании реферата.

8. Прочитайте главу «О деловой этике и этикете» из книги Л.С. Вечера «Секреты делового общения», напишите план этой главы (краткий, развернутый и выборочный), составьте заметки для будущего выступления, напишите реферат.

9. Сделайте обзор одного из последних выпусков журнала по вашей специальности. Напишите реферат одной из статей в соответствии с требованиями к структуре этого вторичного жанра.

Для справки.

Структура реферата: 1. Заголовочная часть: 1) фамилия автора; 2) название статьи; выходные данные исходного текста. 2. Собственно реферативная часть: 1) формулировка темы (проблемы) исходного текста; 2) формулировка цели исходного текста; 3) описание содержания; 4) заключение: выводы, оценка исходного текста.

10. Прочитайте текст. На основе анализа языкового и композиционного оформления докажите, что данный текст относится к жанру аннотации:

Брошюра «Социальное обслуживание» включает в себя документы, принятые на федеральном уровне, образцы регионального нормотворчества, ответы специалистов на вопросы читателей, связанные с применением того или иного законодательного акта. Брошюра рассчитана на широкий круг читателей: работников системы социальной защиты населения, студентов профильных вузов, граждан, интересующихся развитием социального обслуживания в Российской Федерации.

11. Составьте аннотации статьи или учебника по вашей специальности, используя клише: в пособии рассказывается, особое внимание уделяется, учебник предназначен, в статье содержатся сведения, статья рассчитана на специалистов в области и т.д.

12. Закрепите на практике знания и умения, полученные при изучении модуля «Чтение», а также навыки этикетного общения в официальной обстановке в ходе речевой игры «У меня для вас поручение». Объединитесь в группы от 2 до 4 человек. Содержания игры и роли участников понятны из названия: руководитель подразделения дает своим сотрудникам поручения, например:

Вы знаете, что в других странах существует интересный опыт работы с многодетными семьями. Прошу изучить литературу по проблеме и вычлнить те идеи, которые можно применить в наших условиях.

Модуль 6

ПИСЬМО КАК ВИД РЕЧЕВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Общая характеристика письма

Термин *письмо* имеет несколько значений. Во-первых, это сам процесс создания письменного высказывания (синоним «написание»). Во-вторых, это система графических знаков, употребляемых для написания (синоним «письменность»). В-третьих, это один из письменных жанров, бумага с написанным текстом, посылаемая кому-либо для сообщения определенной информации. В этом параграфе рассмотрим письмо в первом значении этого слова. Итак, *письмо* (написание) — *это продуктивный вид речевой деятельности, направленный на создание письменного высказывания.*

Письменная речь во многом отличается от другого продуктивного вида речевой деятельности — говорения. Своеобразие письменной речи уже было рассмотрено нами выше. Напомним лишь некоторые особенности. В письменном тексте находят воплощение более сложные формы мышления, отражаемые в более сложных языковых формах. Письменный текст требует обдумывания. Он подчиняется более строгим правилам лексического и грамматического отбора. Наконец, он оказывается зафиксированным. К письменному тексту возможен возврат и при необходимости переработка его автором.

В определенных случаях письмо тесно соприкасается с другими видами речевой деятельности: слушанием и чтением. Выделяются слушание-письмо, когда человек слушает и пишет, например, план, тезисы, конспекты лекций и т.п. и чтение-письмо, когда человек читает и пишет. Например, аннотации, рефераты, конспекты книг и т.п.

Как же происходит процесс письма? Каковы его механизмы и структура?

Существует три механизма письма:

1) *механизм осмысления*, т.е. установление смысловых связей между понятиями, между членами предложения и т.д., выстраивание логики событий, процессов, рассуждений;

2) *механизм упреждающего синтеза*, который заключается в следующем: пишущий, во-первых, проговаривает каждое слово, которое собирается написать, во внутренней речи, во-вторых, «предвидит» последующие слова и формы связи между ними, в-третьих, представляет раскрытие замысла всего высказывания в целом;

3) *механизм памяти*, т.е. постоянное удерживание в памяти предмета высказывания, основной мысли во время записи отдельных слов и предложений.

Как и все виды речевой деятельности, письмо имеет следующую структуру:

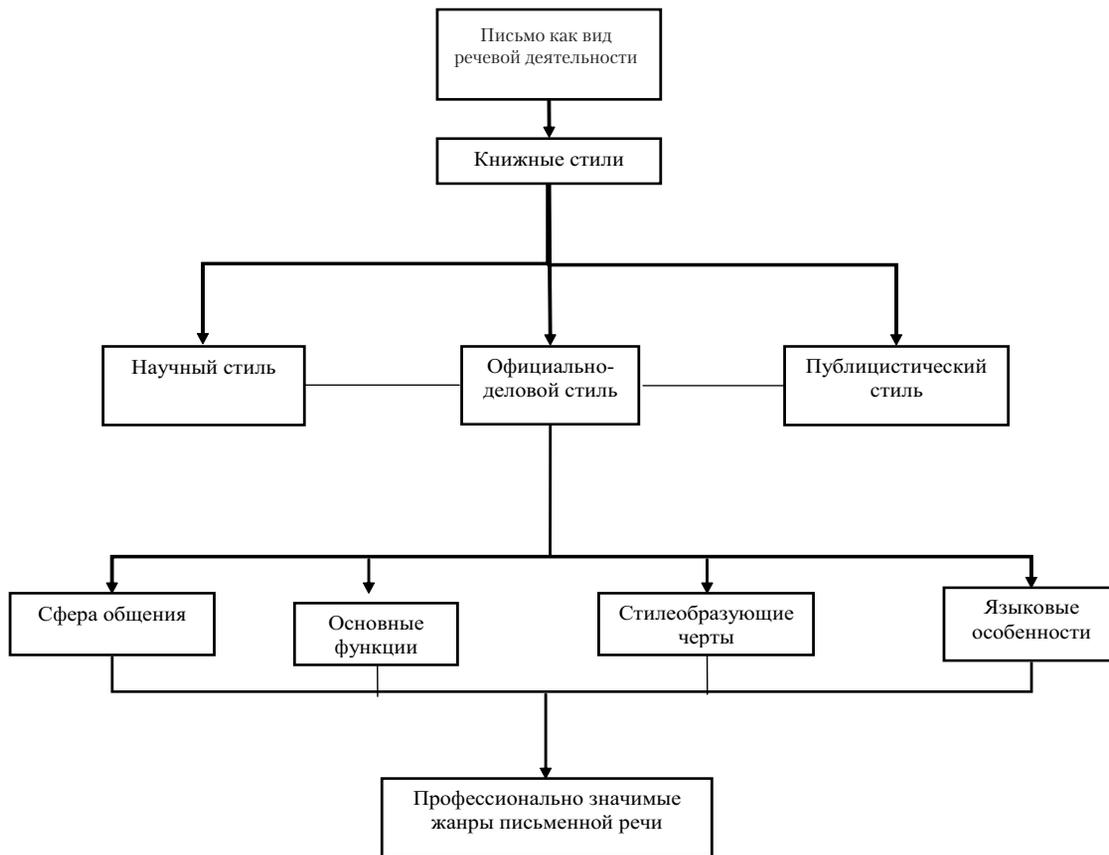
1. Этап предварительной ориентировки. На этом этапе пишущий определяет, с какой целью, кому и что он будет писать.

2. Планирование деятельности. На этом этапе пишущий планирует не только содержание, но и форму своей речи. Он часто пользуется долгосрочным планированием своей речи: при этом он может подобрать наиболее точные выразительные языковые средства.

3. Осуществление деятельности, т.е. самого процесса письма. В условиях письменной формы общения отсутствует непосредственный адресат и промежуточная обратная связь. Часто пишущий должен сначала ввести будущего читателя в соответствующую ситуацию, а потом уже высказывать свои суждения, иначе он может быть неверно понят.

Контроль деятельности. Перечитывая написанное, пишущий проверяет, насколько адекватно использованная форма передаст замысел речи.

Существует несколько классификаций письма (написания). В основе первой, самой простой, классификации лежит *степень готовности текста для прочтения*. По этому признаку различаются черновая запись, в которой часто используется сокращенное написание, и запись на белом, где употребляется, как правило, только полное написание.



Следующая классификация основывается на *адресованности письменного текста*. Исходя из этого, выделяются два вида: некоммуникативное и коммуникативное написание.

Некоммуникативное написание — это письмо для собственной тренировки, когда текст не имеет адреса и не служит средством общения (отрабатываются, например, орфографические и пунктуационные нормы и т.п.).

Коммуникативное написание — это написание, посредством которого передается определенная информация для адресата, для будущего читателя. Чаще всего она предназначается для других людей, однако иногда автор письменного текста и его адресат — одно и то же лицо (составление и дальнейшее использование конспекта лекций, написание дневника и т.д.).

Третий признак деления — *цели написания*. По этому признаку выделяют:

а) написания для сообщения информации: смысловой (как правило, такая информация является основной в деловых, официальных бумагах) и эмоциональной (она может быть основной только в письмах к близким людям);

б) написания для побуждения к действию (это цель письменных инструкций, реклам и т.д.);

в) написания для поиска истины (эта цель присутствует, например, в журнальной или газетной полемике, в письмах-запросах и т.п.);

г) написания для определения норм нашего поведения в обществе (законы, постановления, распоряжения и т.п.).

Письмо как вид речевой деятельности классифицируется также с точки зрения:

1) способа написания (учитываются графические знаки — печатные и письменные буквы, стенографические условные знаки);

2) тщательности написания (различают каллиграфию и скоропись);

3) степени готовности текста для прочтения (черновая запись и ее беловая обработка).

Помимо указанных выше, выделяются и другие разновидности письма. М.Р. Львов, например, отмечает, что письменная

речь различается по стилям: разговорный и письменно-книжные. Рассмотрим более подробно книжные стили речи, так как основной формой их существования является именно письменная речь, в противовес разговорному стилю, который проявляется прежде всего в устной форме. В русском языке три книжных стиля: официально-деловой, научный и публицистический. Помимо общих черт, каждый из них обладает своеобразием. Давайте выясним функции этих стилей, их стилеобразующие черты и языковые особенности.

2. Книжные стили

2.1. Официально-деловой стиль

В ряду книжных стилей официально-деловой стиль очерчен наиболее четко. Он обслуживает правовую и административную деятельность при общении в государственных учреждениях, в суде, при деловых и дипломатических переговорах: деловая речь обеспечивает сферу официально-деловых отношений и функционирует в области права и политики. Несмотря на то, что этот стиль подвергается серьезным изменениям под влиянием социально-исторических сдвигов в обществе, он выделяется среди других функциональных разновидностей языка своей стабильностью, традиционностью, замкнутостью. Сначала отметим две особенности общего характера.

Основная задача составителя письма, документа — предельно четко и ясно отразить необходимые сведения, информировать о бесспорных фактах. Для этого в первую очередь используются средства логической, а не эмоционально-экспрессивной оценки ситуаций и фактов. Нормой деловой корреспонденции является нейтральный тон изложения, а личный, субъективный момент должен быть сведен к минимуму (недопустимы существительные и прилагательные с оценочными суффиксами, междометиями, разговорные, просторечные, диалектные средства).

Точность, лаконизм формулировок обуславливают и другую важнейшую особенность языка служебных документов — его

стандартизацию, насыщенность готовыми языковыми формулами, клише, штампами. Примером таких штампов являются, в частности, конструкции с отыменными предлогами (*в соответствии с..., в связи с...*) и слова-канцеляризмы (*поручитель, завизировать, нижеподписавшиеся*), редко употребляемые в других стилях. Стандартизацией объясняется и то, что в деловой речи ограничены возможности лексической сочетаемости слов: *выговор — объявляется, порицание — выносится, оклад — устанавливается* и т.п. Подобная ситуация, что уже отмечалось выше, коммуникативно обусловлена. Как пишет Л.В. Рахманин, «использование готовых, прочно вошедших в деловой обиход словесных формул и конструкций позволяет пишущему не тратить время на поиск определений, характеризующих стандартные ситуации. Стандартизация деловой речи существенно повышает информативность документов, заметно облегчает их восприятие и оценку специалистами».

Другими особенностями официально-делового стиля (кроме стандартизации) являются точность, императивность, объективность и документальность, конкретность, официальность, лаконичность.

Языковые средства официально-делового стиля образуют относительно замкнутую систему, основу которой составляют специфические единицы трех уровней: лексического, морфологического и синтаксического.

Для лексического уровня характерны: 1) слова и словосочетания, употребляющиеся преимущественно в официальных документах и закрепляющиеся в административно-канцелярской речи (*надлежащий, должный, вышеуказанный, нижеподписавшийся, неисполнение, препроводить, податель, поручитель, охранять права и свободы, обеспечивать равноправие* и т.п.); 2) термины, профессионализмы и словосочетания терминологического характера, что обусловлено содержанием служебных документов (наиболее частотными являются термины юридические, дипломатические, бухгалтерские: *акт, взимание, законодательство, ответчик, отозвать (посла), ратифицировать, заявитель*).

Морфологический уровень тоже имеет ряд специфических признаков. Активно используются в официально-деловом стиле

имена существительные, которые называют людей по признаку, обусловленному каким-либо действием или отношением: *усыновитель, наниматель, истец, ответчик, свидетель, квартиросъемщик, заявитель*. Широко представлены отглагольные существительные на *-ние, -ение*: *исполнение, оповещение, правонарушение, постановление, разрешение* (споров), *подчинение, разделение* и др.; высокочастотными являются отглагольные существительные с приставкой *не*: *неизбрание, непризнание, невозвращение, недополучение, невыполнение* и т.п. В официально-деловом стиле используются нетипичные для других стилей способы словоизменения, например, развитие форм множественного числа у отвлеченных существительных (*многоцелевые изменения*) и вещественных существительных (*сухие вина, пшеничные хлебы*). Специфическая черта официально-делового стиля — употребление в нем отыменных предлогов: *в силу, в целях, в части, на предмет, во имя, в ходе* и др. (*в соответствии с планом работы социальному педагогу в срок до 12 мая необходимо; в целях улучшения жилищных условий; в случае неисполнения администрацией школы решения комиссии по делам несовершеннолетних*).

Полнота и точность выражения, характерные для официально-делового стиля, приводят к усложненности его синтаксиса, в котором отражается тенденция к детализации и классификации. Помимо этого можно выделить следующие черты синтаксиса официально-деловой речи.

1. Преимущественное употребление простых предложений, как правило, повествовательных, распространенных, полных.

2. Активное использование страдательных конструкций и безличных форм (инвалидам, получившим транспортные средства через органы социальной защиты населения, предоставляется компенсация).

3. Частая сокращенная запись специальных слов и разного рода названий, что связано со стремлением уместить максимальное количество информации в минимальном объеме текста. Сокращенно записываются, например, названия единиц измерения, наименования должностей и званий, наименования учреждений, организаций, предприятий (В соответствии с п. 1 ст. 17 ФЗ «Об обязательном страховании...»).

4. Употребление предложений с большим числом слов, например, рубрицированные перечисления могут включать десятки и даже сотни слов (...*постановляет: 1. Определить: а)...*; б)....; в)....; 2. *Организовать: а)...*; б)....; в)....; 3. *Назначить...* и т.д.).

Иллюстрацией этой языковой особенности может послужить отрывок из «Международной декларации этических принципов социальной работы»:

2.3. Проблемные области

2.3.1. Проблемные области, то есть области, где возникают этические проблемы, не являются общими для всех из-за различий в культуре и государственном управлении. Широко известны следующие проблемные области:

1) испытание лояльности социального работника и клиента оказывается на стыке интересов:

- самого социального работника и клиента;*
- отдельного клиента и других людей;*
- группы клиентов;*
- групп клиентов и остальной части общества;*
- систем учреждений и групп клиентов;*
- различных групп профессионалов.*

2) сам факт социального работника в качестве помощника и в качестве контролера...;

3) конфликт между обязанностью социального работника защищать интересы клиента и необходимостью действовать эффективно и рационально;

2.3.2. Принципы, провозглашенные в разделе 2.2, всегда должны лежать в основе выбора решения, принимаемого социальным работником

Официально-деловой стиль реализуется в текстах законов, указов, приказов, инструкций, договоров, соглашений, распоряжений, актов, а также в справках юридического характера, в личных деловых бумагах (заявлении, доверенности, объяснительной записке и пр.). Он используется также при написании частных официальных и деловых писем, к которым относятся

письмо-предложение, письмо-отказ, письмо-просьба, письмо-поздравление, письмо-поздравление, письмо-приглашение и др.

Востребованы в деловом общении жанры, информирующие о конкретном человеке: автобиография, представление, резюме, свободный рассказ о себе, разные виды биографий (в том числе биографическая справка), характеристика. Рассмотрим более подробно резюме и автобиографию.

При поступлении на работу, на учебу в среднее или высшее учебное заведение обязательно нужно представить такой документ, как автобиография. Она включает в себя следующие компоненты:

- 1) наименование документа (вверху посередине строки);
- 2) текст автобиографии, написанный от руки;
- 3) подпись составителя;
- 4) дату написания.

В тексте должны быть фамилия, имя, отчество; время (число, месяц, год) рождения; место рождения. Кроме этого, даются сведения об образовании (где и когда учился), о трудовой деятельности (где, когда, кем работал), об общественной работе, о составе семьи (где и кем работают или где учатся члены семьи).

Автобиография

Я, Ертъшов Виктор Васильевич, родился в городе Москве 25 февраля 1968 года.

В 1974 г. наша семья переехала в г. Мурманск.

В 1975 г. поступил в первый класс школы № 5 г. Мурманска, которую закончил в 1985 г.

В 1986 г. поступил в Мурманский государственный педагогический институт на историко-филологический факультет, где и учусь в настоящее время.

Моя мать, Ертъшова Вера Петровна, 1943 года рождения, учитель истории школы № 47 г. Мурманска.

16.06.1988 г.

Ертъшов

Цель составления резюме — представить свою рабочую биографию наиболее выигрышно, чтобы получить желаемую долж-

ность. От того, грамотно ли составлено резюме, зависит дальнейшая карьера.

Что обязательно должно содержать любое резюме и как это должно быть подано? Консультанты ведущих кадровых компаний дают следующие рекомендации применительно к структуре резюме.

1. Фамилия, имя и отчество. Эти сведения желательно расположить по центру строки, используя более крупный шрифт, чем для остального текста.

2. Название должности, на которую претендуете. Не указывайте несколько позиций сразу, стремясь блеснуть профессионализмом. Настрой в духе «и швец, и жнец, и на дуде игрец» далеко не всегда помогает расположить к себе работодателя, поэтому определитесь с приоритетами. Если вы претендуете на разные вакансии, то лучше составить резюме для каждого конкретного случая.

3. Дата рождения. Это важно, если в вакансии оговаривается возраст кандидата. Но иногда допускается отсутствие данного пункта в резюме.

4. Семейное положение. Указывается по записи в паспорте. Бывают такие случаи, когда предпочтение оказывается холостым, бывает и наоборот, так что хитрить не надо: у каждого работодателя свои собственные принципы.

5. Телефон. Для связи лучше всего указывать тот номер, по которому вас реальнее всего застать, потому что ни один работодатель не будет часами висеть на телефоне, пытаясь вызвонить потенциального кандидата. Либо укажите в резюме время, в которое с вами удобнее всего будет созвониться.

6. Адрес. Достаточно указать лишь район с улицей. По этому пункту работодатель будет судить, сколько времени вам потребуется, чтобы добраться до работы.

7. Опыт работы. Это основной раздел, по которому работодатель будет судить о вас как о специалисте. Вовсе не обязательно переписывать всю свою трудовую биографию — ограничьтесь тем, что имеет отношение к предполагаемой новой должности. Принято начинать с указания последнего места работы и далее — в обратном порядке, укажите период [начало — окончание], на-

звание компании, место расположения, профиль ее деятельности, занимаемая должность. Постарайтесь, чтобы должность, которую вы занимали, была созвучна той, на которую вы претендуете. Сформулируйте свои основные должностные обязанности, расположив их в порядке значимости. Если трудовой опыт по специальности отсутствует, попробуйте вспомнить и воспроизвести опыт своих временных работ, подработок, преддипломных практик.

8. Образование. К вопросу об опыте: если образование у вас хорошее, а опыта работы маловато, можно поменять пункты 7 и 8 местами. Этот пункт включает информацию о вашем образовании в хронологическом порядке, не указывая учебу в школе. Если вы недавно окончили учебное заведение, стоит указать название дипломной работы. При выборе информации руководствуйтесь простым правилом: указывайте все то, что может свидетельствовать об уровне вашего профессионализма. Укажите даты поступления и окончания вуза, его точное название, факультет и специальность по диплому. Можно указать дополнительное образование — курсы, тренинги или семинары, особенно если по профилю они совпадают с должностью, на которую вы претендуете. Но не переборщите: человек, который стремится набрать как можно больше очков, рассказывая о своем разнообразном образовании, часто воспринимается как неуверенный в своих силах, стремящийся защититься обилием корочек, дипломов и похвальных грамот.

9. Профессиональные навыки. В этом разделе следует описать те навыки, которые вы приобрели во время трудовой деятельности. Отметьте уровень владения ПК с указанием программ, а также возможность владения иностранными языками в следующих категориях: «профессионально», «свободно», «чтение и перевод со словарем». Можно выделить и особо указать профессионально важные умения.

10. Дополнительная информация. В данный раздел можно включить все, что вы считаете важным и нужным по отношению к предполагаемой должности.

11. Личностные качества. Некоторые работодатели с большим скепсисом относятся к этому пункту. В нем кандидатом

перечисляются такие его качества, как коммуникабельность, креативность, обучаемость, исполнительность. Но объективной эта информация вряд ли может являться по определению, а излишнее самолюбование может послужить основанием для отказа. Так что не переусердствуйте в восхвалении себя либо откажитесь от этого пункта вообще. Не стоит указывать и то, что вы каждое утро делаете зарядку по часу, вечерами плаваете в бассейне и коллекционируете марки — это не характеризует вас как специалиста.

12. Зарплатные ожидания. Эта информация тоже может послужить причиной для преждевременного отказа. Не переоценивайте собственные возможности.

Кроме того, для хорошего резюме характерны:

— точность. Все, что изложено в резюме, соответствует заявленной должности и требованиям к данной вакансии. Разумеется, в резюме не должно быть грамматических, орфографических, стилистических ошибок и опечаток;

— лаконичность. Краткость, но информативность — вот ваш главный принцип. Резюме всегда занимает одну страницу. Хорошее резюме — как анонс интересной книги или спектакля. Главное — заинтересовать, все остальное можно изложить при личной встрече;

— структурированность. Когда резюме написано сплошным текстом, без выделений, его очень трудно читать и отмечать основные моменты;

— дизайн. Выделяйте шрифтом должности, основные места работы и профессиональные навыки. Резюме должно быть таким, чтобы его можно было читать, не напрягаясь. Не делайте красиво — делайте удобно.

Помимо автобиографии и резюме, к жанрам, информирующим о самом себе, относится свободный рассказ о себе. В его основе могут лежать и данные, содержащиеся в автобиографии или резюме, но главное при этом создать благоприятное впечатление на основе личной встречи с работодателем, в ходе собеседования. Существует и второе название, более точно отражающее назначение данного жанра, — самопрезентация.

Итак, автобиография, резюме и свободный рассказ о себе имеют сходство (в деловом общении все три используются, как правило, при устройстве на работу) и различия. Они различаются, например:

— по форме предъявления: для резюме характерна письменная форма, для свободного рассказа о себе в ситуации собеседования — устная форма, а автобиография и пишется и рассказывается;

— по языковым особенностям: в резюме и автобиографии применяются речевые клише, стереотипы, в свободном рассказе о себе выбор языковых средств менее стандартизирован;

— по авторству: создатель свободного рассказа и автобиографии дает сведения о себе; текст резюме, содержащий оптимизированную, информацию о биографии персоны, необходимую для позиционирования данной персоны на рынке труда, составляет либо сам нанимающийся (сведения о себе), либо тот, кто заинтересован в его устройстве на конкретную работу (сведения о другом).

2.2. Научный стиль

Данная функционально-стилевая разновидность литературного языка обслуживает разнообразные отрасли науки (точные, естественные, гуманитарные и др.), область техники и производства и реализуется в монографиях, научных статьях, диссертациях, рефератах, тезисах, научных докладах, лекциях, учебной и научно-технической литературе, сообщениях на научные темы и т.д.

Необходимо отметить ряд существенных функций, которые выполняет эта стилевая разновидность: 1) отражение действительности и хранение знания (эпистемическая функция); 2) получение нового знания (когнитивная функция); 3) передача специальной информации (коммуникативная функция).

Научный стиль характеризуется рядом общих черт, наиболее значимыми из которых являются отвлеченность, обобщенность, подчеркнутая логичность изложения. Указанные признаки определяют вторичные, более частные, стилевые черты: смысловую

точность (однозначность выражения мысли), информативную насыщенность, объективность изложения, безобразность, скрытую эмоциональность.

Для научного стиля характерно широкое использование абстрактной лексики, преобладающей над конкретной: *безработица, обнищание, жизнедеятельность, гуманизация* и т.д. В отвлеченных и обобщенных значениях используются не только слова с абстрактной семантикой, но и слова, обозначающие вне научного стиля конкретные предметы.

Поскольку в области науки и техники требуется максимально точное определение понятий и явлений действительности специфической особенностью лексики научного стиля является использование терминологии. Термин характеризуется строго определенным значением. Он не только обозначает то или иное понятие, но и обязательно основан на определении (дефиниции) понятия. Например: *Деонтология социальной работы — это комплекс норм, установлений и предписаний о долге и профессиональных обязанностях, ответственности социального работника.*

Значительную часть лексики научной речи составляют слова общенаучного употребления, использующиеся в разных отраслях знаний: *функция, количество, качество, свойство, значение, элемент, эксперимент, процесс*, и т.д. Такие слова закреплены за строго определенными понятиями и носят терминологический характер.

Общепотребительные слова в рассматриваемом стиле используются в их номинативном значении, что позволяет объективно обозначить сущность понятия или явления.

Своеобразна и фразеология научного стиля. В нем употребляются общелитературные обороты, реализующие назывную функцию: *социальная адаптация, гуманитарная помощь, демографическая политика, качество жизни, трудовой конфликт, налоговая льгота и т.п.* Такие изначально свободные словосочетания вследствие устойчивости формы и воспроизводимости превращаются во фразеологизмы терминологического характера, которые не обладают образно-метафорической экспрессией и не имеют синонимов.

Неупотребительны в научном стиле слова и устойчивые словосочетания с эмоционально-экспрессивной и разговорной окраской, а также слова ограниченного употребления (архаизмы, жаргонизмы, диалектизмы и т.д.).

Стремление к обобщению, к абстракции проявляется и на морфологическом уровне. Научный стиль характеризуется преобладанием имени над глаголом, широким употреблением имен существительных на *-ние, -ие, -ость, -ка, -ция, -фикация* и т.п. со значением признака действия, состояния, изменения (*бедность, благосостояние, занятость, дезадаптация и т.д.*). Это связано с тем, что по сравнению с соотносительными глаголами названные существительные характеризуются более отвлеченным значением и, как правило, носят терминологический характер.

Отвлеченность и обобщенность научного стиля выражается в широком употреблении существительных среднего рода: *воззрение, умонастроение, перераспределение, напряжение* и т.д. Среди существительных мужского и женского рода многочисленны слова с абстрактным значением: *синкретизм, период, метод, способ, процесс, результат, возможность, потребность* и т.д.

Среди падежных форм первое место по частотности употребления занимают формы родительного падежа, которые часто выступают в функции определения (*группы риска, нормативы потребления, доходы населения, сфера обслуживания и т.д.*). После родительного падежа наиболее частотны формы именительного и винительного падежей; в составе пассивных конструкций распространены формы творительного падежа: *условия труда предусмотрены законодательством, коллективным договором и соглашением сторон*). В научной речи употребляются преимущественно аналитические формы сравнительной и превосходной степеней имен прилагательных (*более сложный, более компактный, более инертный, наиболее простой, наиболее важный*). Синтетическая форма превосходной степени с суффиксами *ейш, айш* в силу ее эмоционально-экспрессивного оттенка нетипична для научной речи.

Активно используются в научном стиле краткие прилагательные (*Формы и виды девиантного поведения весьма разнообразны. Нынешняя социальная структура России несовершенна, в определенном смысле бесструктурна, противоречива*).

Особенности употребления глагола связаны с его временными формами. Большинство глаголов употребляется в форме настоящего времени. Они выражают чаще всего значение констатации факта и выступают в отвлеченном временном значении (настоящее вневременное): *Службы занятости решают следующие основные задачи. Для потерявших работу в связи с закрытием производства закон предусматривает сохранение стажа и среднего заработка, но не более трех месяцев*. Настоящее вневременное является наиболее абстрактным, обобщенным, этим и объясняется его преобладание в научном стиле.

В научном стиле распространены формы 3-го лица единственного и множественного числа глаголов как наиболее отвлеченно-обобщенные по значению. Формы 1-го лица множественного числа глаголов и употребляющееся при них местоимение *мы* характеризуются дополнительными смысловыми оттенками. Они обычно служат для выражения отвлеченно-обобщенного значения. Сюда относится «*мы совместности*» (*мы с вами*), выражающее оттенок соучастия со слушателем или читателем, а также употребление *мы* для обозначения всякого человека, человека вообще (*мы можем определить...; мы придем к выводу...*). Данное значение часто выражается личной формой глагола при отсутствии местоимения (*можем определить...*). Возможна замена личной конструкции безличной или инфинитивной (*можно определить..., можно прийти к выводу..., если обозначить...*).

Практически не используются формы 1-го лица единственного числа и формы 2-го лица единственного и множественного числа как наиболее конкретные, обычно обозначающие автора речи и адресата. В научной же речи адресант и адресат отстранены; здесь важно не то, кто и кому говорит, а то, о чем говорит, т.е. тема сообщения, содержание высказывания.

В научном стиле активны союзы, предлоги и предложные сочетания, в роли которых могут выступать полнозначные слова,

прежде всего существительные: *при помощи, с помощью, в соответствии, в качестве, в результате, по причине, на основе, в отношении, в зависимости от..., сравнительно с..., в связи с..., в меру* и др. Такие предлоги и союзы позволяют более определенно и точно выражать смысл, так как круг их значений уже. Эмоциональные и субъективно-модальные частицы и междометия в научной речи не употребляются.

Активно используются страдательные конструкции (*Институтом питания Академии медицинских наук разработаны нормативы потребления (набор продуктов питания)*).

Стремлением к информационной насыщенности обуславливается отбор наиболее емких и компактных синтаксических конструкций. В научном стиле преобладают простые распространённые и сложноподчинённые союзные предложения. Среди первых наиболее употребительны неопределённо-личные с прямым дополнением в начале предложения, синонимичные пассивным конструкциям (*Когда говорят о работе с молодежью, имеют в виду*). Распространены безличные предложения разных типов, исключая те, которые выражают состояние человека и природы (*Оказывая материальную помощь, надо учитывать имущественное положение семьи*).

Из двусоставных наиболее частотны предложения с составным именным сказуемым, что обусловлено задачей научных высказываний — определять признаки, качества, свойства изучаемых явлений (*Этическое воспитание социального работника должно стать неотъемлемой частью его подготовки*).

Подчеркнутая логичность научной речи определяет частотность употребления тех или иных типов сложных предложений, среди которых преобладают союзные с четко выраженной синтаксической связью между отдельными частями. Из союзных предложений наиболее употребительны сложноподчинённые, так как при подчинении взаимоотношения между отдельными положениями выражаются более дифференцированно и четко (*Социологические исследования в нашей стране показали, что основными направлениями обеспечения благосостояния престарелых являются...*).

В научных текстах, представляющих собой рассуждение или изложение выводов, частотны вводные слова или словосочетания, выражающие порядок высказывания (во-первых, итак, следовательно). Предложения часто осложняются причастными и деепричастными оборотами, вставными конструкциями, уточняющими членами, обособленными оборотами (*Необходимость этической регламентации профессионального поведения социального работника возникает, когда от представителей профессии требуется повышенная моральная ответственность, регламентируемая дополнительными, более жесткими нормами поведения, и когда не действуют (или действуют слабо) внутренние этические императивы*).

2.3. Публицистический стиль

Публицистический стиль связан с общественно-политической сферой коммуникации. Этот стиль реализуется в газетных и журнальных статьях, в ораторских выступлениях на митингах и собраниях, по радио, телевидению.

Общие черты стиля с разной степенью активности проявляются в отдельных подстилях: газетно-публицистическом, радио-, тележурналистском и ораторском. Однако границы этих подстилей очерчены не резко, часто размыты.

Одной из важных особенностей публицистического стиля является сочетание в его рамках двух функций языка — функции сообщения (информативной) и функции воздействия (воздействующей, или экспрессивной). Говорящий использует этот стиль тогда, когда ему необходимо не только передать какую-то информацию (сообщение), но и произвести на адресата (часто массового) определенное воздействие. Причем автор, передавая факты, выражает свое отношение к ним. Этим обусловлено сочетание экспрессивности (для максимального воздействия) и стандарта (для быстроты и точности передачи информации). В зависимости от жанра на первое место выступает то экспрессия, то стандарт. Если основной целью сообщаемой информации является возбуждение определенного отношения к ней, то на первый план выдвигается экспрессия (чаще всего это наблюдается в пам-

флетах, фельетонах и других художественно-публицистических жанрах). В жанрах же газетной статьи, хроникальной заметки и т.п., стремящихся к максимуму информативности, преобладают стандарты.

Стандарты вследствие различных причин (немотивированного включения в зоны коммуникации, длительного частотного употребления и т.д.) могут превращаться в речевые штампы, например: *горячая поддержка, живой отклик, резкая критика прозвучала в адрес..., в целях распространения..., наведение элементарного порядка.*

Среди лексических средств публицистического стиля наряду с нейтральными можно отметить лексемы, имеющие специфическую стилистическую окраску (*труженик, посланец, созидание, свершения, мощь, позитивные, гарант, импульс, альтернатива, авангард*). Подобные слова в публицистическом стиле носят социально-оценочный характер.

Многочисленны примеры публицистической фразеологии, позволяющей быстро и точно давать информацию (*локальные споры, механизмы торможения, позитивные перемены, пакет предложений, пути прогресса*).

В публицистическом стиле часто употребляются слова в переносном значении. Так, слова *шаги, сигнал, школа* в прямом значении являются общеупотребительными, в переносном же (*практические шаги, сигнал с предприятия, школа выживания*) они приобретают публицистическую окраску. В переносном значении в публицистике широко используются термины из области науки: *атмосфера (атмосфера доверия), позитивный (позитивные результаты)*; военного дела: *строй (вести в строй), полигон (выбор области в качестве опытного полигона)*; спорта: *старт (дан старт) и т.д.*

Характерной особенностью публицистически окрашенных слов считается их эмоционально-оценочный, экспрессивный характер. С одной стороны, в публицистическом стиле есть слова с положительной коннотацией (*труженик, благосостояние, благотворительность, помыслы, дерзать, воздвигать, процветание* и под.), с другой — слова и выражения, имеющие отрицательную

коннотацию (*насаждать, притязания, застой, уравниловка, обеличка* и под.).

На морфологическом уровне публицистически окрашенных средств немного. Здесь, прежде всего, можно отметить стилистически значимые морфологические формы различных частей речи. Например, для публицистического стиля характерно употребление единственного числа существительного в значении множественного (*русский человек всегда отличался выносливостью; новая методика оценки нуждаемости потенциального клиента* и под.).

Частной особенностью публицистического стиля является употребление несчитаемых существительных в форме множественного числа (*настроения, разговоры, круги, поиски*). В некоторых жанрах публицистики употребляются существительные во множественном числе в особом значении. Например, существительное *власти* употребляется в значении «совокупность лиц, облеченных высшими полномочиями» (*городские власти*).

Встречаются в публицистическом стиле риторически возвышенные формы существительных 3-го склонения единственного числа в творительном падеже: *властью, жизнью, кровью* (ср.: *властью, жизнью, кровью*). Публицистически окрашенными считаются и причастные образования на *-омый* (*ведомый, влекомый, несомый* и под.).

К числу особенностей публицистического стиля можно отнести и частотность императивных форм глагола. Они являются стилеобразующей чертой в воззваниях, призывах: *Уважаемые ветераны! Ваши предложения, пожелания и задания направляйте в социальные службы города*. Повелительное наклонение глагола используется и как средство активизации внимания собеседника: *посмотрите, давайте подумаем и др.*

В публицистическом стиле широко используются отрицательные частицы **не** и **ни** (*Ни жизненная ситуация, в которой оказался пожилой человек, ни особенности его личности, ни его возможности никого не интересуют*), частица **же** в усилительной функции (*Примерно четверть стариков имеет пенсию ниже прожиточного минимума, другие же с трудом сводят концы с концами*). Нередки разговорные частицы *ведь, вот, даже, лишь*

и др., производные предлоги *в области, в сторону, на основе, в ходе, в качестве, на базе, на пути, по пути, в духе, во имя, в свете, в интересах, с учетом* и др.

Часто употребляются прилагательные и наречия с оценочным значением: *серьезный, второстепенный, нищенские*.

Публицистический стиль имеет и синтаксические особенности. В нем много экспрессивных конструкций:

а) риторические вопросы: *Почему же именно в Кемеровском регионе социальная защита как область развивается столь стремительно?*;

б) вопросно-ответная форма изложения — своеобразный «диалог с адресатом»: *Скептики спросят: а при чем здесь стратегия, если старушка или старичок просят всего лишь принести лекарства и купить продукты? У нас ведь заявительный принцип социального обслуживания, не так ли? Выполните просьбу и не лезьте в чужую жизнь;*

в) восклицательные предложения: — *Что вы делаете! Ведь вы плодите наркоманов и пьяниц!*

Для публицистического стиля (в отличие от научного и официально-делового) характерно частое использование инверсии. Активно применяется актуализация логически значимых членов предложения: *Новую модель социального обслуживания реализуют социальные учреждения Кемеровской области*.

Жанры публицистических текстов делятся на 3 группы:

— информационные (заметка, корреспонденция, репортаж, интервью);

— аналитические (статья, комментарий, отзыв, рецензия);

— художественно-публицистический (очерк, эссе, фельетон, памфлет).

ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

1. Прочитайте текст. Докажите его принадлежность к научному стилю.

Термин «деонтология» (от греческого deonthos — должный) для обозначения учения о должном поведении, поступках, об-

разе действий был введен в XVIII веке английским философом И. Бентамом. Учение о должном является ядром каждой профессиональной этической системы. Категория «профессиональный долг» выражает нравственные обязанности специалиста по отношению к обществу, коллегам, профессии, клиентам и их социальному окружению и является отражением внутренней, моральной необходимости следования определенной линии поведения, диктуемой прежде всего внешними по отношению к личности специалиста интересами.

(По материалам учебного пособия Г.А. Медведевой «Этика социальной работы»).

2. Прочитайте текст. Определите его тему, основную мысль, стилевую принадлежность. Напишите продолжение, проиллюстрировав последний тезис конкретными примерами.

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Вечным и одним из важных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей. И общаясь в деловом сотрудничестве, каждый, так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления. Но в зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, какое содержание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает, он может как облегчить себе деловое общение, сделать его более эффективным, так и затруднить это общение или даже сделать его невозможным.

(По материалам учебника «Психология и этика делового общения»).

3. Перед вами тексты, в которых говорится о потенциальных клиентах социального работника — бездомных. Определите стиль каждого отрывка. Обоснуйте свой ответ. Докажите тематическое единство текстов. Сформулируйте их тему и основную мысль.

а) Помнится, еще великий Пушкин писал в «Евгении Онегине», что, мол, нищим подавать — хорошая привычка. И Татьяна Ларина, любившая это занятие, слыла великодушной барышней, доброй и верующей.

Сегодня людей, просящих милостыню, можно встретить где угодно: на улицах и вокзалах, у магазинов и кафе. Больше всего их у церквей. Знают ведь о сознательности и почтительности верующих. Тем не менее, мало кто из просящих поистине нуждается именно в такой помощи. Как правило, это опустившиеся люди с отеками, разбитыми, одинаковыми лицами, которым не хватает на порцию «горячительного». Они, способные работать, считают протянутую руку легким источником копеечки и еще к тому же хвалятся тем, что «хоть не воруют». А рядом просят о помощи больные, инвалиды, — те, для кого действительно протянутая рука — последняя надежда на выживание.

Сегодня прожиточный минимум составляет 4360 рублей. Таким образом, за чертой бедности только лишь в Мурманской области в первой половине этого года оказались 23,4% от общего количества населения области. Это те люди, чьи доходы ниже прожиточного минимума. Как же бороться с бедностью? (Л. Буткова, Е. Андреева).

б) Виктор, 47 лет, безработный рассказывает о себе:

— Вот мне ж главное что? У церкви посижу пару часиков с утраца. Вот уже есть какая-никакая, а денежка. Хлеба вот куплю. А больше ничего и не надо. Жизнь я уже прожил. Так, дотягиваю свой век. Бутылки пособираю, у ларьков схожусь, нет-нет да чего-нибудь дадут, помогут. Я ж не ворую! Мне ж больше ничего и не надо. Хлеба только. Иногда опохмелиться. Но это ж не каждый день. Я ж не алкоголик какой-нибудь. Мне ж только хлеба.

в) Что представляют собой лица без определённого места жительства? Что отличает их от остальных граждан?

Источниками существования для представителя данной категории являются: милостыня, помощь благотворительных организаций, эпизодические заработки (сбор и сдача пустой стеклотары, погрузка и разгрузка, мытьё вагонов в отстойниках), воровство.

Бездомные разделяются на так называемых «коренных», живущих на чердаках, в подвалах, в квартирах в заброшенных домах, под линиями теплотрасс и в канализационных колодцах и «иностранцах», основным местом пребывания которых являются вокзалы и прилегающие к ним территории.

Весь образ жизни бездомных направлен на борьбу за существование. Им приходится постоянно бороться за пищу, алкоголь и возможность получить несколько часов спокойного сна, так как их отовсюду гонят.

К отличительным особенностям лиц без определённого места жительства относятся: отсутствие жилья, прописки, документов, родственников и определённых жизненных целей и перспектив. Бомжа можно узнать с первого взгляда: внешний вид (поношенная одежда) и специфический запах позволяют безошибочно отнести человека к данной категории (Ф.К. Завьялов, Е.М. Спиридонова).

г) Есть люди, которых не страшит смерть, поскольку жизнь не была к ним милосердна. Для бездомных, нищих, физически неполноценных людей Нью-Йорк был огромной пугающей тюрьмой. Для призраков, возникающих тут и там в ночи, словно тени, наркоманов с их покрасневшими глазами и трясущимися руками жизнь представляла собой бессмысленное путешествие от одной дозы к другой, зачастую наполненное отчаянием, а иногда и ужасом. Дети недоедали, женщины торговали своим телом, а мужчины сбивались с ног в поисках заработка. Каким бы просвещенным ни было время, человеческие пороки и беды оставались такими же предсказуемыми, как смерть.

Спящим на тротуарах бродягам нью-йоркский январь готовил ночи, пронизанные леденящим холодом, который им лишь изредка удавалось отогнать бутылкой пива или чего-нибудь покрепче. Некоторые не выдерживали и отправлялись в приют храпеть на каченных койках или есть жидкий суп и безвкусные соевые булочки, подаваемые расторопными студентами-социологами. Но другие держались до последнего, слишком безразличные или слишком упрямые, чтобы пожертвовать своим кусочком тротуара.

В эти страшные ночи многие пересекали зыбкую Грань между жизнью и смертью. Город убивал их, но никто не называл это убийством (Н. Робертс).

4. Прочитайте информацию о причинах бездомности. Какие черты научного стиля иллюстрирует данный текст. Трансформируйте высказывание в формализованный текст — таблицу «Причины бездомности». Дайте определения выделенных терминов. В случае затруднений обращайтесь к словарю.

Первичные причины бездомности (почему люди становятся бездомными):

- семейные обстоятельства (38%);
- мошенничество (в т.ч. при сделках с жильем) (19%);
- отбывание наказания в местах лишения свободы (11%);
- выселение (11%);
- продажа жилья (10%);
- личный выбор (3%);
- неполучение жилья после детского дома (2%);
- другие причины (6%).

Следует особо выделить такую отмеченную при исследовании причину потери жилья, как алкогольная или наркотическая зависимость.

Основанный на результатах исследования анализ показал, что вторичными причинами бездомности являются:

- дискриминация;
- делегализация;
- стигматизация.

Однако комплексный анализ причин бездомности позволяет сделать вывод, что корневых причин бездомности две:

— оставшаяся в наследство от СССР паспортно-регистрационная система, служащая препятствием для равного доступа жителей РФ к механизмам реализации ими прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, законами Российской Федерации, Конституциями и законами республик в составе Российской Федерации;

- отсутствие эффективных механизмов доступа к жилью.

5. Используя специальную литературу (учебники, справочники и пр.), составьте перечень профессионализмов и терминов, характерных для профессии социального работника, которые, на ваш взгляд, вызывают затруднения с точки зрения орфографии. Запомните их написание. Составьте и запишите предложения с этими словами.

6. Перед вами благодарственное письмо одного из русских художников XIX века своему покровителю.

Примите мою искренно-признательную благодарность за все ваши услуги и одолжения, сделанные для меня. Слова мои недостаточны для выражения тех чувств, которыми переполнено мое сердце. Я почел бы особенною милостию и благодеянием, если бы вы доставили мне случай быть чем-нибудь для Вас полезным или дали бы мне возможность точным исполнением Ваших притязаний быть истинно достойным Вашей благосклонности.

Как бы написал благодарственное письмо современный человек? Предложите свой вариант, составив благодарственное письмо от своего имени и от имени клиентов спонсора.

7. Проанализируйте биографическую справку об одном из ученых в области социальной работы. На основе анализа предложенного текста сформулируйте языковые и композиционные особенности речевого жанра.

Павленок Петр Денисович, доктор философских наук, профессор, академик Международной академии информатизации и Академии социального образования, член президиума УМО РФ по образованию в области социальной работы, декан факультета социальной работы, зав. кафедрой социологии и социальной работы Московского государственного университета сервиса, почетный работник высшего профессионального образования Российской Федерации. Включен в Библиографический справочник «Социологи России и СНГ XIX–XX вв.» (М., 1999) и книгу Философы России XIX–XX столетия. Биографии, идеи, труды» (М., 2002). Научные интересы: проблемы социологии, социальной структуры общества, образа жизни, социальной политики, соци-

альной работы. Опубликовал более 300 работ, часть из них — за рубежом.

8. Прочитайте текст. Докажите его принадлежность к официально-деловому стилю. К какой группе жанров относится данный текст?

Утвержден

*Приказом руководителя управления
социальной защиты населения
комитета по труду и социальному
развитию Мурманской области
по городу Мурманску
« » _____ 200 №*

**Должностной регламент
государственного гражданского служащего
Мурманской области, замещающего должность
государственной гражданской службы Мурманской
области специалиста 1 категории (социальная поддержка
ветеранов, инвалидов, граждан пожилого возраста, семей,
женщин, детей и других категорий граждан) управления
социальной защиты населения комитета по труду
и социальному развитию Мурманской области
по городу Мурманску**

2. Квалификационные требования

2. В число квалификационных требований специалиста 1 категории отдела входят требования к уровню образования, профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей.

2.1. К образованию: среднее профессиональное образование, соответствующее направлению деятельности.

2.2. К уровню и характеру знаний: должен знать Конституцию Российской Федерации, другие федеральные законы, Указы Президента Российской Федерации, постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации, Устав и законы Мурманской области, иные нормативные правовые акты, регулирующие вопросы социальной защиты населения, организа-

ции труда, производства и управления в современных условиях, правила делового этикета, правила внутреннего трудового распорядка, порядок работы со служебной информацией.

2.5. К уровню и характеру навыков: должен уметь работать с людьми; иметь развитые навыки коммуникации; владеть приемами межличностных отношений; уметь контролировать и анализировать; владеть навыками конструктивной критики; владеть навыками делового письма; уметь внимательно слушать коллег; уметь эффективно и последовательно организовать работу по взаимосвязям с другими государственными органами, государственными служащими, населением; быть энергичным и настойчивым; уметь помогать в работе; уметь разрабатывать план конкретных действий; владеть компьютерной и другой оргтехникой, а также необходимым программным обеспечением; уметь не допускать личностных конфликтов с коллегами и вышестоящими органами; быть ответственным по отношению к людям; проявлять гибкость и находить компромиссы при решении проблем в конфликтных ситуациях.

9. Прочитайте тексты. Какие ошибки были допущены героями при составлении приказа и заявления? Перечислите обязательные композиционные части приказа и заявления как жанров официально-делового стиля. Составьте правильный вариант этих служебных документов.

а) Верочка взяла блокнот и вошла к Калугиной.

— Я хочу продиктовать приказ, — угасшим голосом сказала Калугина.

Верочка уселась, приготовилась стенографировать.

— Записывайте! Назначить начальником отдела легкой промышленности с окладом согласно штатному расписанию. Подпись моя.

(Э. Брагинский)

б) — Пишите заявление, — стиснув зубы, процедила Калугина. — Я его завизирую!

Новосельцев расписался и поставил дату.

— Пишите, пишите! С удовольствием от вас избавлюсь!

— Я уже написал! — Анатолий Ефремович передал заявление взбешенной начальнице...

Калугина ознакомилась с заявлением.

— Составлено неправильно. Здесь не указана причина ухода. Любая ревизия обнаружит, что я отпустила ценного работника безо всяких оснований! — И Людмила Прокофьевна порвала заявление.

Новосельцев был вне себя:

— Хорошо, пожалуйста, все равно не уступлю! Он взял новый лист бумаги и стал писать новое прошение об отставке...

Калугина просмотрела его и изменилась в лице.

— Значит, вы уходите потому... — она прочитала вслух: — «...что директор нашего учреждения товарищ Калугина — самодур!»

(Э. Брагинский)

10. Определите жанр текста. Обоснуйте свою точку зрения.

День социального работника отмечается 8 июня на основании Указа Президента Российской Федерации от 27 октября 2000 года. День выбран не случайно. Именно 8 июня в 1701 году Петром I принимается Указ, положивший начало созданию государственной системы социальной защиты, «Об определении в домовых Святейшего Патриархата богадельни нищих, больных и престарелых». Согласно документу «для десяти человек больных в богадельне должен быть один здоровый, который бы за теми больными ходил и всякое им вспоможение чинил». День социального работника — это праздник людей, которые первыми принимают на себя волны людских проблем, и в меру своих возможностей помогают решать эти проблемы. Генеральная Ассамблея ООН в 1985 году предложила правительствам ежегодно отмечать 5 декабря — Международный день добровольцев во имя экономического и социального развития. На сегодняшний день эта профессия востребована: почти в каждом муниципальном образовании России есть учреждения социальной защиты. В ВУЗах появились такие профессии как «социальный педагог», «социальный психолог», «социальный работник». Это новые профессии для нашего общества, несмотря на глубокие и

давние традиции в благотворительности, милосердии и защите нуждающихся людей. В списке почетных званий России есть звание «Заслуженный работник социальной защиты населения Российской Федерации».

11. Сравните два варианта поздравлений. Выявите сходства и отличия. Предложите свой вариант поздравления, обращенного к вашим преподавателям — сотрудникам кафедры социальной работы.

1. Уважаемые социальные работники!

Сердечно поздравляем вас с профессиональным праздником!

День социального работника — это справедливое признание возрастающей роли социальной защиты населения в жизни общества. Это праздник людей, которые решают проблемы ветеранов, пенсионеров, инвалидов, многодетных семей и детей — всех, кто нуждается в поддержке и заботе государства. В нашей области в системе социальной защиты населения трудятся более шести тысяч человек, которые с невероятной самоотдачей и трудолюбием помогают людям, дарят им сердечное тепло и надежду. Бескорыстие, человеколюбие, милосердие, чуткость — вот те лучшие человеческие качества, которыми обладают социальные работники. Пусть ваш благородный труд приносит вам удовлетворение и заслуженное уважение тех, кому вы отдаете свое душевное тепло. В этот праздничный день искренне желаем вам здоровья!

2. Наши поздравления

В борьбе с невзгодами вы — беззаветные,

И нет полезнее призванья этого.

Вы помогаете в минуты кризиса.

Плечо подставите, и легче дышится.

Вы очень разные, но все — ценимые.

Давайте праздновать за вас любимые!

12. Составьте деловое письмо определенного вида: письмо-напоминание, письмо-информацию, письмо-подтверждение и т.д. (по выбору). Докажите, что ваше письмо действительно относится к выбранному жанру.

13. Прочитайте автобиографию, написанную студенткой МГТУ. Найдите ошибки. Исправьте текст в соответствии с требованиями к жанру.

Меня зовут Иванова Любовь Геннадьевна. Я по национальности русская. Родилась 3 числа в ноябре месяце в 1990 году, в замечательном городе Апатиты. Живу я в разных местах: в Мурманске, когда нахожусь на учебе, в Апатитах, у своей любимой тети, раньше жила в своем родном доме, пока я еще там прописана, на улице Строителей. Училась я в школе № 3. Были замечательные годы: первая учительница, первый звонок, а потом все понеслось... закончила я ее в 2006 году. Прошло так мало времени, а я уже скучаю. В данный момент учусь в престижном МГТУ, я очень этого хотела и добилась. Не работаю, так как пока уже свое отработала, нужно и отдохнуть. Незамужем, но есть жених.

Отец, Иванов Сергей Сергеевич, родился 19 мая 1963 года. Занимается электроснабжением на станциях, закончил Петербургский государственный университет путей сообщения и стал начальником своего отделения.

Мать, Иванова Марина Михайловна, родилась 10 апреля 1972 года, в данный момент занимается воспитанием дочери. У меня есть две сестренки, Маша и Полина. Маша ходит в школу, уже в седьмом классе, а Полине всего лишь годик, у нее все еще впереди. Я пишу стихи, занимаюсь вышиванием, люблю лазить по горам. Экстрим — это моя жизнь. 16. 02. 2008

14. Представьте, что вы собираетесь поступить на работу в одну из социальных служб города. Составьте резюме и примерный вариант свободного рассказа о себе.

15. Закрепите на практике знания и умения, полученные при изучении курса в ходе ролевых игр «Вы поступаете на работу» и «Собеседование». Игры взаимосвязаны. Первая проверяет сформированность знаний об особенностях автобиографии и резюме, умений создавать тексты указанных жанров официально-делового стиля. Задания: вы хотите поступить на работу в ... (организация должна по своему профилю соответствовать вашей специальности), напишите автобиографию, со-

ставьте резюме. Вторая игра, являющаяся логическим продолжением предыдущей, позволяет повторить пройденный ранее материал. Она актуализирует знания об особенностях этикета устного официального общения (модуль «Культура речи»), о правилах задавания вопросов и ответов на них (модуль «Слушание»), о специфике жанра «свободный рассказ о себе» (модуль «Говорение»). Объединитесь в группы: претендентов на работу и менеджеров по персоналу (на каждого менеджера приходится по 2—3 претендента). Задание для первой группы: вы пришли на собеседование по поводу устройства на работу в организацию... Расскажите о себе менеджеру по персоналу. Ответьте на его вопросы. Уточните интересующие вас детали: функциональные обязанности, оклад и т.п. Задания для второй группы: вы менеджер по персоналу. Изучите документы претендентов на работу в вашей организации, автобиографию, резюме. Проведите собеседование с нанимающимися. Осуществите выбор, обоснуйте его.

ЛИТЕРАТУРА

1. Акишина А.А., Акишина Т.Е. Этика русского телефонного разговора. — М.: Русский язык, 1990.
2. Атватер И. Я Вас слушаю...: Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. — 2-е изд. — М.: Экономика, 1988.
3. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Культура и искусство речи. Современная риторика. — Ростов н/Д.: Феникс, 1995.
4. Веселов П.В. Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки. — М.: ИВЦ Маркетинг, 1993.
5. Веселов П.В. Современное деловое письмо в промышленности. — 3-е изд., доп. и перераб. — М.: Изд-во стандартов, 1990.
6. Волгин Б.Н. Деловые совещания. — 3-е изд., доп. — М.: Московский рабочий, 1981.
7. Волгин Б.Н., Полянская Е.Е. Деловой телефон. — М.: Радио и связь, 1987.
8. Гецов Г.Г. Как читать книги, газеты, журналы. — М.: Знание, 1989.
9. Головин Б.Н. Основы культуры речи. — 2-е изд., испр. — М.: Высшая школа, 1988.
10. Голуб И.Б., Розенталь Д.Э. Книга хорошей речи. — М.: Культура и спорт: ЮНИТИ, 1997.
11. Горбачевич К.С. Нормы современного русского литературного языка. — 3-е изд., испр. — М.: Просвещение, 1989.
12. Данкел Ж., Парнхем Э. Ораторское искусство — путь к успеху. — СПб.: Питер Пресс, 1997.
13. Добрович А.Б. Общение: наука и искусство. — 2-е изд. — М.: Знание, 1980.
14. Искусство разговаривать и получать информацию: хрестоматия / сост. Б.К. Лозовский. — М.: Высш. школа, 1993.
15. Кохтев Н.Н. Основы ораторской речи. — М.: Изд-во МГУ, 1992.
16. Ксенчук Е.В., Киянова М.К. Технология успеха. — М.: Дело, 1993.
17. Культура устной и письменной речи делового человека: справочник для самообразования. — М.: Флинта: Наука, 1997.
18. Культура устной и письменной речи делового человека: практикум для самообразования. — М.: Флинта: Наука, 1997.

19. Курбатов В.И. Стратегия делового успеха: учеб. пособие для студентов вузов. — Ростов н/Д.: Феникс, 1995.
20. Ливайн С., Кром М. Лидер в тебе. — М.: Прогресс, 1995.
21. Львов М.Р. Риторика: учеб. пособие для учащихся 10—11 кл. — М.: Академия, 1996.
22. Михальская А.К. Основы риторики: Мысль и слово: учеб. пособие для учащихся 10—11 кл. — М.: Просвещение, 1996.
23. Милич П. Как проводить деловые беседы. — М.: Экономика, 1987.
24. Павлова Л.Г. Спор, дискуссия, полемика. — М.: Просвещение, 1991.
25. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других людей по их жестам. — М., 1995.
26. Рахманин Л.В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов: учеб. пособие. — 4-е изд. — М., 1997.
27. Сопер П.Л. Основы искусства речи: пер. с англ. — 3-е изд., испр. — М.: Яхтсмен, 1995.
28. Стешов А.В. Устное выступление: Логика и композиция. — Л., 1989.
29. Фишер Р., Юрии У. Путь к согласию или переговоры без поражения: пер. с англ. — М.: Наука, 1992.
30. Шпигель Д. Флирт — путь к успеху: пер с англ. — СПб.: Питер, 1995.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫЕ
ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ»**

1. Принцип языковой толерантности в профессии соцработника.
2. Речевой этикет социального работника.
3. Гендерные различия в вербальном и невербальном поведении.
4. Речевая составляющая делового имиджа социального работника.
5. Основные составляющие профессионально-коммуникативной компетентности социального работника.
6. Коммуникативная профиограмма социального работника.
7. Влияние семьи на речевое развитие ребенка.
8. Речевые нарушения и причины их возникновения у детей из неблагополучных семей.
9. Речь и ее расстройства в старости.
10. Терапия слова. Роль внушения в профессиональном общении.
11. Лингвистические игры и методы психолингвистического анализа в профессиональной деятельности социального работника.
12. Анализ проблемного речевого поведения как один из методов диагностики в социальной работе с молодежью.
13. Молодежный сленг.
14. Особенности речевого поведения наркоманов.
15. Невербальные сигналы, снимающие напряжение при инцидентах.
16. Беседа соцработника с подростками: языковые особенности.
17. Речевой портрет социального работника.
18. Профессионально значимые речевые жанры соцработника.
19. Коммуникабельность как профессионально значимое личностное качество социального работника.

ГЛОССАРИЙ

Аннотация — краткая характеристика произведения печати с точки зрения его содержания, оформления, направленности и т.д.

Аудитория — это разновидность социально-психологической группы, т.е. объединение некоторого числа людей, согласованно взаимодействующих относительно продолжительное время на основе общих ценностей и непосредственно влияющих друг на друга в конкретных условиях места и времени.

Богатая речь — речь человека, обладающего обширным словарным запасом, умеющего соединять слова, придавая им при этом различные смысловые оттенки, владеющего всем разнообразием синтаксических конструкций и умело использующего все возможности интонации в устной речи.

Вопрос — одна из логических форм, включающая в себя две части: исходную информацию, которая называется базисом, или предпосылкой вопроса; указание на ее недостаточность и необходимость дальнейшего дополнения и расширения знаний.

Выразительная речь — речь, которая своим построением, а также отбором содержания и языковых средств привлекает и поддерживает внимание и интерес слушателей, воздействует не только на их ум, но и на эмоции.

Гибкость чтения — умение читать с разной скоростью и разными способами в зависимости от речевой ситуации.

Говорение — продуктивный вид речевой деятельности, направленный на создание устного высказывания.

Грамматические нормы — нормы, определяющие правила образования слов и форм слов; правила употребления частей речи и их форм; правила построения синтаксических конструкций.

Деловые письма — письма, которые направлены от имени одной организации другой организации, хотя адресованы они могут быть одному лицу и подписаны одним лицом.

Диалект — разновидность общенародного языка, употребляемая сравнительно ограниченным числом людей, связанных общностью территориальной, социальной, профессиональной.

Диалог — разновидность речи, которая характеризуется сменой высказываний двух или нескольких говорящих и непосредственной связью этих высказываний с ситуацией.

Жаргон — язык отдельных социальных групп, сообществ, искусственно создаваемый с целью языкового обособления, отличающийся главным образом наличием слов, непонятных людям непосвященным.

Жесты — кратковременные телодвижения, что-либо обозначающие или сопровождающие речь.

Изучающее чтение — чтение, основной целью которого является максимально полное и точное понимание содержащейся в тексте информации, когда обращается внимание на детали, производится мысленный анализ и оценка прочитанного.

Кинесика — это наука, изучающая жесты, позу, выражение глаз и мимику.

Коммуникативная цель — то, ради чего предпринимается общение.

Конспект — это краткая запись содержания прочитанного.

Культура речи — это прикладной раздел лингвистики, предметом изучения которого являются речь правильная, речь коммуникативно целесообразная и речь этически корректная.

Лексические нормы — нормы, определяющие правила употребления слов в соответствии с их лексическим значением и правила сочетания слов в речи.

Лексема (слово) — важнейшая единица языка, которая имеет значение и употребляется в речи как некоторое самостоятельное целое. Главная функция лексем в языке — назывная, или номинативная: они служат для наименования предметов, явлений, действий, признаков.

Литературный язык — это нормализованный язык, обслуживающий разнообразные культурные потребности народа, язык художественной литературы, публицистических произведений, периодической печати, радио, театра, науки, государственных учреждений, школы и т.д.

Логичная речь — речь, в которой ясно и правильно выражена связь слов в предложении и связь отдельных высказываний в составе текста.

Монолог — речь одного человека, не рассчитанная на немедленную реакцию другого лица. Роли участников общения при монологе относительно устойчивы: один продолжительное время говорит, другой (или другие) слушают.

Морфема — минимальная значимая единица языка. Она имеет значение, но самостоятельно употребляться не может.

Невербальные средства — несловесные средства общения.

Нерефлексивное слушание — это внимательное молчание или минимальные словесные реакции на сообщение.

Одобрение — установка, основой которой является некатегоричность и объективность в оценках.

Ознакомительное чтение — это чтение с общим охватом содержания.

Оратория — наука о законах подготовки и произнесения публичной речи с целью оказания желаемого воздействия на аудиторию.

Орфоэпические нормы — нормы, определяющие правила произношения слов и постановки в них ударения.

Отражение чувств — прием, при котором акцент делается не на содержание сообщений, как при перефразировании, а на отражение слушающим чувств, выраженных говорящим, его эмоционального состояния.

Официальная, или деловая беседа — устный контакт между партнерами, связанными профессиональными или деловыми интересами.

Паралингвистические средства — это звуковые средства речи.

Перефразирование — передача говорящему его же высказывания, но в другой форме, чтобы он смог оценить, правильно ли его поняли.

Письмо (написание) — продуктивный вид речевой деятельности, направленный на создание письменного высказывания.

Поза — это относительно устойчивое положение тела человека в пространстве.

Потребность в общении — необходимость обращения к речевой деятельности.

Правильная речь — речь, в которой соблюдаются нормы литературного языка: орфоэпические, грамматические, лексические, стилистические, орфографические и пунктуационные.

Предложение — языковая единица, которая содержит сообщение, вопрос или побуждение. Основные характеристики предложения — его смысловая оформленность и законченность. Предложения в отличие от слов выполняет коммуникативную функцию.

Притча — близкий басне небольшой рассказ, содержащий поучение в иносказательной форме, но без морали, без прямого наставления.

Проксемика — наука, изучающая принятые в обществе расстояния для разговоров и положение собеседников относительно друг друга.

Просторное чтение — чтение, основные цели которого — получить самое общее представление о тексте (книге) или найти определенную информацию, слово, цитату и т.д.

Просторечие — слова, выражения, формы словообразования и словоизменения, черты произношения, не входящие в норму литературной речи, характеризующиеся оттенком упрощения, сниженности, грубоватости, часто используемые в литературных произведениях и разговорной речи как экспрессивные элементы.

Профессионализмы — разновидность лексики ограниченного употребления: слова и выражения, характерные для неофициального общения по поводу профессии в среде носителей этой профессии.

Профессиональные диалектизмы — слова, называющие понятия, предметы в промыслах и ремеслах, характерные для определенной местности.

Профессиональные жаргонизмы — профессионализмы, имеющие сниженную экспрессивную окраску.

Резюмирование — прием, при котором подытоживаются основные идеи и чувства говорящего.

Реплика — непрерывный отрезок текста произвольной длины, имеющий автором одного из партнеров.

Реферат — краткое изложение содержания статьи (книги). Цель реферата — дать представление о характере освещаемой работы, определить степень необходимости обращения к оригиналу. Содержание исходного текста должно излагаться объективно, в реферате нет места субъективным взглядам референта, его оценочным суждениям.

Реферативное чтение — чтение, которое направлено на полное понимание прочитанного с целью извлечения основной информации и ее последующего воспроизведения в виде вторичного текста (аннотации, реферата, тезисов).

Рефлексивное слушание — активное вмешательство в речь говорящего, что помогает обеспечить правильное и точное понимание друг друга.

Речевая деятельность — тип деятельности (наряду с познавательной, трудовой, игровой), которая осуществляется в процессе вербального, или словесного общения.

Речевая ситуация — обстоятельства, которые заставляют человека что-то сказать, вызывают необходимость обращения к речи.

Речевое общение — речевое взаимодействие двух или более людей, направленное на согласование и объединение их усилий с целью налаживания отношений и достижения общего результата.

Речевое действие — речевое высказывание, имеющее коммуникативную цель и адресованное другому человеку.

Речевой этикет — 1) совокупность норм речевого поведения, принятых в том или ином языковом обществе, которых должен придерживаться каждый член этого общества; 2) совокупность словесных форм выражения вежливых отношений между людьми в процессе общения.

Речь — это конкретное говорение, происходящее в звуковой (включая внутреннее проговаривание) или письменной форме.

Семантическое прогнозирование — это умение предвосхитить содержание по отдельным элементам связного текста, к которым относятся название текста, вступление, заключение, первые предложения абзацев и пр.

Семиотика — наука, изучающая различные системы знаков в их устройстве, функционировании и развитии.

Системность языка — это внутренняя организация совокупности его элементов, связанных определенными отношениями.

Стилистические нормы — нормы, определяющие выбор языковых средств в соответствии со стилем речи.

Термины — слова или словосочетания, обозначающие специальные понятия в определенной области знания или профессиональной деятельности. Основная функция терминов — это функция логически точного определения (дефинирования) специального понятия.

Точная речь — речь, в которой мысли и чувства говорящего или пишущего переданы ясно и полно.

Уточнение — это обращение к собеседнику за пояснениями для того, чтобы получить дополнительные факты, мысли, аргументы.

Фонема — это неделимая и незначимая звуковая единица языка, которая служит для различения морфем и лексем.

Формальное (словесное) прогнозирование — умение по начальным буквам угадать слово, по первым словам угадать синтаксическое построение предложения и т.д.

Хорошая речь — речь, в которой языковые средства выбраны наиболее удачно, оптимально. Хорошей речи присущи следующие

качества: богатство, чистота, точность, выразительность, логичность, уместность.

Чистая речь — речь, в которой отсутствуют слова-паразиты, жаргоны, диалектизмы, просторечные слова, а также слова, оскорбляющие нравственность.

Чтение — рецептивный вид речевой деятельности, направленный на восприятие письменного высказывания.

Эмпатия — установка, которая заключается в способности эмоционально отзываться на переживания других людей, проникать в их внутренний мир, понимать их переживания, мысли, чувства

Этикетные ситуации — речевые ситуации, основной целью которых является обмен этикетными словами и выражениями для установления вежливого контакта с собеседником.

Язык — это система знаков, которая принята в данном языковом коллективе и которой обязан подчиняться в речи каждый из членов этого коллектива.

СЛОВНИК «ТЕРМИНЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ, ТРУДНЫЕ В ПРОИЗНОШЕНИИ И НАПИСАНИИ»

абдукция	маргинал
альтруизм	маргинальность
асоциальность	милосердие
аутсайдер	мультисубъект
бенефициарий	паллиативная помощь
благотворительность	патогенез
гендер	патронаж
гендерный	паттерн
гендерология	пенитенциарное учреждение
генограмма	призрение
геронтология	реабилитация
гуманизм	ресоциализация
девиация	сексизм
деградация	социализация
дезадаптация	социоморфология
делинквент	социзм
делинквенция	социолог
деонтология	суггестия
деструктивный	суицид
диагноз	табулированный
дискриминация	терапия
дистресс	терминальный (больной)
дисфункция	фемининный
инвалидизм	феминология
инкультурация	филантропия
интеракция	фобия
когнитивный диссонанс	хоспис
кодекс	эвтаназия
комьюнити	эдалтизм
коррекция	эмпатия
маскулинность	этнизм

ПРЕДМЕТНЫЙ УКАЗАТЕЛЬ

Аннотация
Аудитория
Богатая речь
Вопрос
Выразительная речь
Гибкость чтения
Говорение
Грамматические нормы
Диалект
Диалог
Жанр
Жаргон
Жесты
Изучающее чтение
Кинесика
Коммуникативная цель
Конспект
Культура речи
Лексические нормы
Лексема (слово)
Литературный язык
Логичная речь
Мимика
Монолог
Морфема
Невербальные средства
Нерефлексивное слушание
Одобрение
Ознакомительное чтение
Оратория
Орфоэпические нормы
Отражение чувств
Официальная, или деловая беседа
Паралингвистические средства

Перефразирование
 Письмо (написание)
 Поза
 Потребность в общении
 Правильная речь
 Предложение
 Притча
 Проксемика
 Просмотровое чтение
 Просторечие
 Профессионализмы
 Профессионально-коммуникативные подсистемы
 Профессионально-маркированные языковые единицы
 Профессиональные диалектизмы
 Профессиональные жаргонизмы
 Профессиональный язык
 Резюмирование
 Реплика
 Реферат
 Реферативное чтение
 Рефлексивное слушание
 Речевая деятельность
 Речевая ошибка
 Речевая ситуация
 Речевая этика
 Речевое общение
 Речевое действие
 Речевой недочет
 Речевой этикет
 Речь
 — устная
 — письменная
 Семантическое прогнозирование
 Семиотика
 Системность языка
 Слушание
 Стилистические нормы

Термины
Точная речь
Унификс
Уровни языка
— фонетический (фонологический)
— морфологический
— лексический
— синтаксический
Уточнение
Фонема
Функциональные стили
Формальное (словесное) прогнозирование
Хорошая речь
Чистая речь
Чтение
Эмпатия
Этикетные ситуации
Этические нормы
Язык
Языковые единицы

ИМЕННОЙ УКАЗАТЕЛЬ

Аристотель	
Атватер И.	
Гойхман О.Я.	
Карнеги Д.	
Климов Е.А.	
Львов М.Р.	
Михальская А.К.	
Мищич П.	
Медведева Г.П.	
Платон 92	
Рахманин Л.В.	
Розенталь Д.Э.	
Сопер П.	
Соссюр Ф.	
Стернин И.А.	
Тарасова И.П.	
Теленкова М.А.	
Формановская Н.И.	
Холл Э. Т.	
Якубинский Л.П.	

Учебное издание

Коренева Анастасия Вячеславовна

РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ

Учебное пособие

Подписано в печать 18.06.2012. Формат 60×88/16. Печать офсетная.

Усл.-печ. л. 13,72. Уч.-изд. л. 8,69.

Тираж 500 экз. Изд. № 2595. Заказ

ООО «ФЛИНТА», 117342, г. Москва, ул. Бутлерова, д. 17-Б, комн. 324.

Тел./факс: (495)334-82-65; тел. (495)336-03-11.

E-mail: flinta@mail.ru; WebSite: www.flinta.ru

Издательство «Наука», 117997, ГСП-7, г. Москва, В-485,
ул. Профсоюзная, д. 90