



*Речевые
стратегии и*

тактики.



Обыкновенно мы лучше убеждаемся
причинами, которые приискали
сами, чем теми,
которые пришли на ум другим...



Б. Паскаль

Стратегия – это осознание ситуации в целом, определение направления развития и организация воздействия в интересах достижения цели.

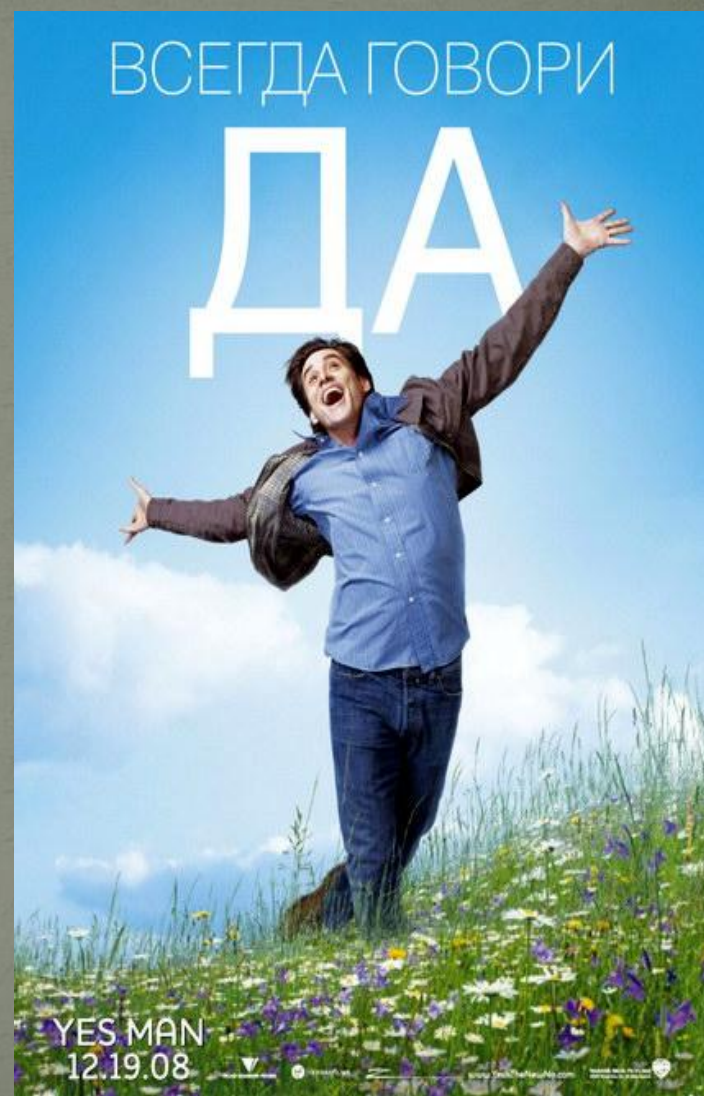
Речевая стратегия – это набор приемов, позволяющих придать высказыванию смысл и логику.

Тактика - это более узкое понятие, чем стратегия: конкретное воплощение стратегии на каждом её этапе.

Приёмы речевых стратегий:

1. **Трюизмы** (банальные истины) – «людям нравится покупать качественные вещи», «бесплатный сыр бывает только в мышеловке».

2. **Псевдологика** (первые два обоснованных «да» подготавливают третье необоснованное)



3. **Визуальное связывание** (не собственно речевой приём, но более мощный, так как к слуховому воздействию добавляется визуальное)



4. **Иллюзия выбора** - «Вы можете купить большую или маленькую упаковку товара Х». «Вы можете проголосовать за нашего кандидата Иванова утром или вечером»



5. **Пресуппозиции** (инструкция-приказ, схема которой: **Время + Команда + Нечто малозначительное**) – «приходите к нам 9 ноября и купите 2 товара по цене 1!

Данная акция распространяется на товары, цена которых превышает 500рублей»

6. **Номинализация** (неоспоримые и широкие понятия) – «Мы — за достойную жизнь для наших детей/женщин/ветеранов/пенсионеров/велосипедистов!»

7. **Ценностная подстройка** (реклама не товара, не депутата, а счастливого, благополучного образа жизни)

ТАРИФ "КНОПКИНЫ
ОБЩАЮТСЯ"
300 РУБЛЕЙ

ЗВОНКИ МОБИЛЬНЫМ ОПЕРАТОРАМ

МОБИЛЬНАЯ СВЯЗЬ

8 (800) 100 0 800
www.rt.ru

Ростелеком
Больше возможностей.

Виды речевых стратегий:

1. С точки зрения принципа солидарности

Кооперативные стратегии

(сообщение информации, спор, убеждение, требование, приказ, рекомендация, просьба и т. д.)

Указывают на цель.

доверия, например:

перебранки,

агрессии, злобы,

претензии, угрозы,

уклонение от ответа).

Некооперативные стратегии

(диалоги, которые нарушают главное правило речевого общения — доброжелательное

сотрудничество, «кодекса»

конфликты, ссоры,

проявление

ирония, лукавство, ложь,

2. С позиций открытости



Открытые

(открытое общение - желание и умение выразить свою точку зрения и готовность учесть позиции других. В идеале все виды общения должны иметь открытый тип. Продуктивно при проведении переговоров, споров, дискуссий. Открытые коммуникации эффективны, если есть сопоставимость, но не тождественность предметных позиций (обмен мнениями).

Закрытые

(закрытое общение - нежелание либо неумение выразить понятно свою точку зрения или имеющуюся информацию. Использование закрытых коммуникаций оправдано в случаях:
- есть значительная разница в степени предметной компетентности,
- в конфликтных ситуациях).

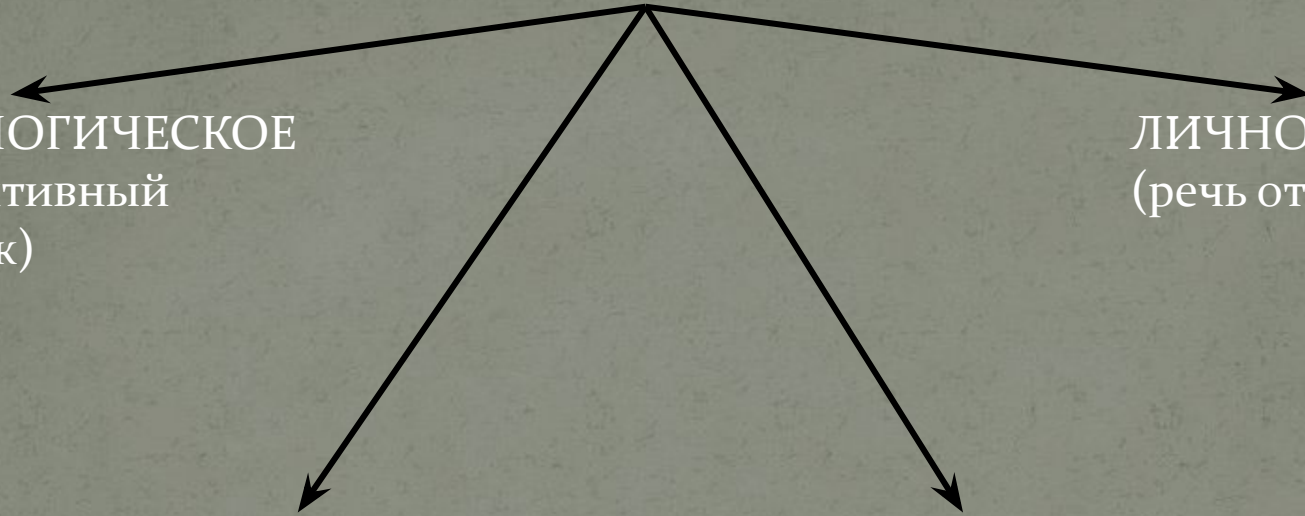
3. С точки зрения количества и «качества» участников

МОНОЛОГИЧЕСКОЕ
(один активный
участник)

ЛИЧНОСТНОЕ
(речь от себя)

ДИАЛОГИЧЕСКОЕ
(два активный
участника)

РОЛЕВОЕ (исходя из
социальной роли)



Гармонизация общения

начинается с удачного установления контакта между партнерами по общению, которое проходит 5 этапов:

1. *Снятие психологических барьеров.*

Признаки - паузы после вопросов становятся короче; собеседник начинает больше говорить; уменьшается количество односложных ответов и реактивных вопросов (вопрос на вопрос).

Результат - напряженность сменяется расслабленностью.

2. *Поиск общих интересов.*

Признаки - нахождение одной темы, появление общего фонда слов и выражений; сокращение фраз и выражений в зоне общего интереса (в силу понятности по началу фразы); поток речи приобретает характер внезапно возникших воспоминаний.



Результат - желание продолжать общение; расширение области возможного взаимодействия.

3. Определение принципов общения.

Признаки - подчеркивание собственных качеств и свойств; появление повторяющихся штампов поведения; оповещение о типичных привычках и предпочтениях.

Результат - общее представление о качествах, которые предлагаются партнерами для общения, достижением этого этапа должно стать первое "ощущение взаимопонимания".

4. Выявление качеств, опасных для общения.

Признаки - явные расспросы; стремление собеседника изменить ваше мнение о его личностных особенностях; попытки "опережающих возражений"; попытки навязать спор.

Результат - обнаружение новых качеств партнера; выяснение привычек, которые являются помехами в общении.

5. Адаптация к партнеру и установление контакта.

Признаки - стремление подчеркнуть общность целей, единство направления; стремление оповещать о предполагаемых действиях, ставить вопросы на обсуждение; совпадение позиций по ранее спорным вопросам.

Результат - понимание не только качеств партнера, но и мотивов и причин его действий; комфортность общения; уверенность в правильности совместных решений.

Для Гармонизация общения

важно, чтобы речевые действия собеседников были сознательны и преднамеренны, тогда они могут быть рассмотрены с позиций коммуникативного кодекса.

Коммуникативный кодекс - это сложная система принципов, регулирующих речевое поведение обеих сторон в ходе коммуникативного акта и базирующихся на ряде категорий и критериев.

Базовые категории – коммуникативная цель и коммуникативное намерение. **Цель** определяет речевую **стратегию**, **намерения** - тактику.

Важнейшие критерии - критерий истинности, который определяется как верность действительности, и критерий искренности, который определяется как верность себе.



Принципы коммуникативного кодекса:

1) Принцип кооперации Г. Грайса: "Твой коммуникативный вклад на данном шаге диалога должен быть таким, какого требует совместно принятая цель (направление) этого диалога".

В принцип кооперации входят 4 максимы:

- максима полноты информации (твое высказывание должно содержать не меньше информации, чем требуется, но и не больше)
- максима качества информации (не говори того, что ты считаешь ложным или недостоверным)
- максима релевантности (не отклоняйся от темы)
- максима манеры (избегай непонятных выражений, неоднозначности, будь краток и организован).

2) Принцип вежливости Дж. Лича:

- максима такта (соблюдение границ личной сферы собеседника)
- максима великодушия (предохраняет собеседников от доминирования в ходе речевого акта)
- максима одобрения (максима позитивности в оценке других)
- максима скромности (неприятия похвал в собственный адрес)
- максима согласия (не соглашаясь с оппонентом, обозначь то, с чем согласен)
- максима симпатии (благожелательность).

Стратегии речевого поведения

```
graph TD; A[Стратегии речевого поведения] --> B[Стратегии речевого информирования]; A --> C[Стратегии речевого воздействия];
```

Стратегии речевого информирования (т.е. стратегии речевого поведения, направленные на обмен информацией)

ЧТО ГОВОРИМ

Стратегии речевого воздействия (т.е. стратегии речевого поведения, направленные на воздействие автора на получателя). Бывает прямым, косвенным и скрытым.

КАК ГОВОРИМ

Скрытые речевые стратегии:

- *эмотивно-ориентированные стратегии*
(стратегии, связанные с отправителем текста) –

стратегия «участия / неучастия,
уверенного / неуверенного поведения автора,
«согласия / несогласия»,
«эмоционального / неэмоционального речевого
поведения отправителя текста;

- *конативно - ориентированные стратегии*
(стратегии, связанные с получателем) –

стратегия «удовлетворения / неудовлетворения
автором ожиданий у получателя текста»,
стратегия «формирования одобрения
/ неодобрения».

Тактики отказа :

а) выдать себя за некомпетентного человека (не способного к выполнению этой просьбы);

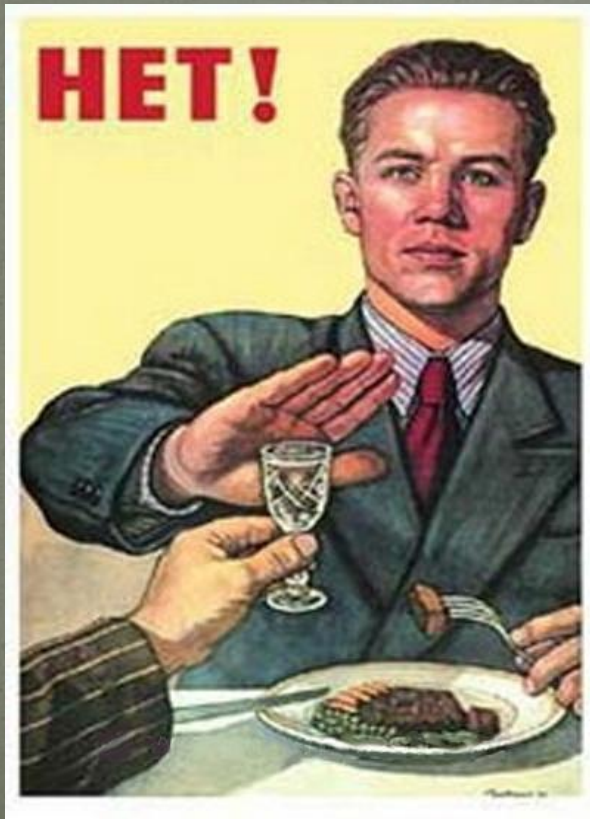
б) сослаться на невозможность выполнения просьбы в данное время (на занятость);

в) ирония;

г) отказ без мотивировки;

д) уклониться от ответа, не обещать ничего определенного;

е) дать ясно понять, что не желает выполнять просьбу.



Тактики, имеющие конативные цели (установление речевого контакта):

- 1) ***Предложение общеинтересной темы*** (мода, политика, воспитание детей, погода и т. п.).
- 2) ***Тактика привлечения внимания*** и вовлечения в разговор многих собеседников.
- 3) ***Тактика эпатирования собеседников*** через отрицание привычных схем поведения или отрицание ценностных ориентиров в данном микросоциуме, направленная на укрепление роли лидера.

Универсальные тактики (Ван Дейк):

1. Обобщение - «И так всегда», «Это без конца повторяется».
2. Приведение примера - «Например, на прошлой неделе», «Возьмите нашего соседа. Он ... ».
3. Усиление - «Это ужасно, что ... », «Это позор, что ... ».
4. Уступка - «Среди них попадаются и хорошие люди», «Не стоит обобщать, но ... »
5. Сдвиг - «Мне-то, в общем, все равно, но другие соседи с нашей улицы возмущаются».
6. Контраст - «Нам приходилось долгие годы трудиться, а они получают пособие и ничего не делают».

7. Молчание - может быть эквивалентом реплики-утверждения, обещания, просьбы, согласия, ожидания, запинки, оценки.

8. Намёк - через неопределенность, через двусмысленность, через иносказание.

9. Комплимент - выражение симпатии, формирование эмоционального настроения, установление добрых отношений, управление дистанцией, смещение внимания в ситуации коммуникативной неудачи, конфликта или дискомфорта.

Тактики делового общения:

1. Неожиданность - использование в речи неожиданной или неизвестной слушателям информации.
2. Провокация - на короткое время вызывается реакция несогласия с излагаемой информацией, этот период подготавливает слушателей к конструктивным выводам, для уточнения собственной позиции.
3. Апелляция к авторитету - ссылка на авторитет слушателей, авторитет науки, авторитет известных ученых, социологов, политологов, деятелей культуры.
4. Прогнозирование – прогнозы развития ожидаемых событий, чтобы подтолкнуть к действиям.
5. Внесение элемента неформальности – рассказ аудитории о собственных заблуждениях, предрассудках, которые устранены. «Свой парень»- такой стиль общения.

6. Прямое включение - отказаться от растянутого вступления, особенно если партнеры знакомы с предметом речи.
7. Юмор - не «засушивать» свою речь. Приводить смешные, парадоксальные примеры.
8. Подмазывание аргумента - «Вы, как человек умный не станете отрицать»; «Человек, недостаточно образованный не оценит, не поймет приведённый аргумент, но вы.. ».
9. Игнорирование – полное пренебрежение , «обвинение» в некомпетентности, хуже, чем выражение несогласия и возмущения.
10. Апологизация собственной персоны. Например: «Здесь нужно слушать, когда я говорю!»

Тактики бытового общения:

1. Перевоплощение - говорящий искусственно устанавливает разрыв в знаниях, перевоплощается в «незнайку», «провинциала», «дилетанта» или даже в «дурачка».
2. Адресат становится субъектом оценки своих действий, 3 лицо вместо 2 (обычно в разговоре с детьми): «Рита будет ещё играть?»
3. Отстранение от роли говорящего, например, речь отца, 3 лицо вместо 1: «Если тебе отец говорит, то надо прислушаться к совету».
4. Редукция роли говорящего, употребление обобщенного «мы» вместо «я»: «Сейчас мы вас чаем напоим...»
5. Показ соучастия, заинтересованности в делах адресата путем использования формы «мы», «наш» вместо «ты», «вы» «твой», «ваш»: «Ну так как наши орхидеи?»



Всегда есть причина, почему другой человек думает и поступает именно так, а не иначе. Выявите эту скрытую причину, и у вас будет ключ к его действиям, а возможно, и его личности.

Дейл Карнеги