



*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.

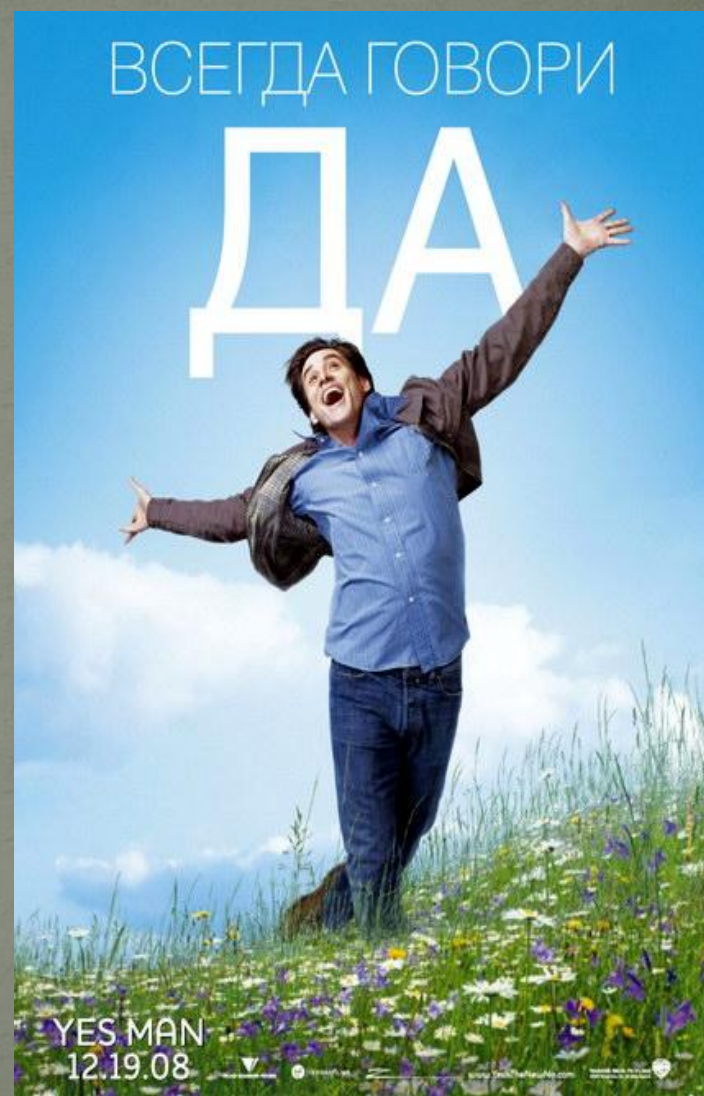
**Речевая стратегия** – это набор приемов, позволяющих придать высказыванию смысл и логику.

**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 ).



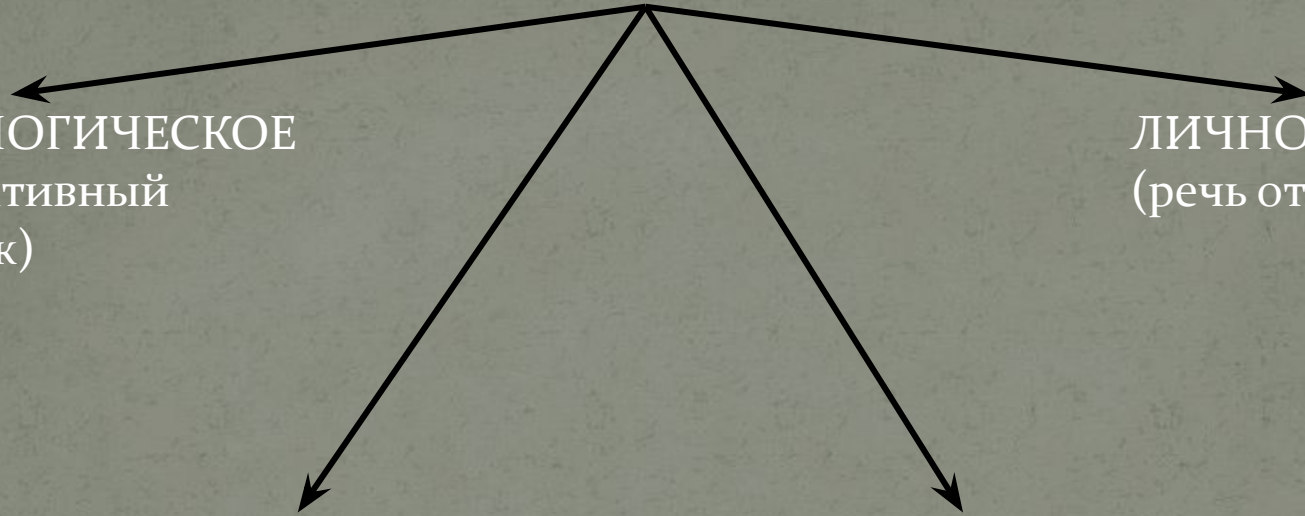
### 3. С точки зрения количества и «качества» участников

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);

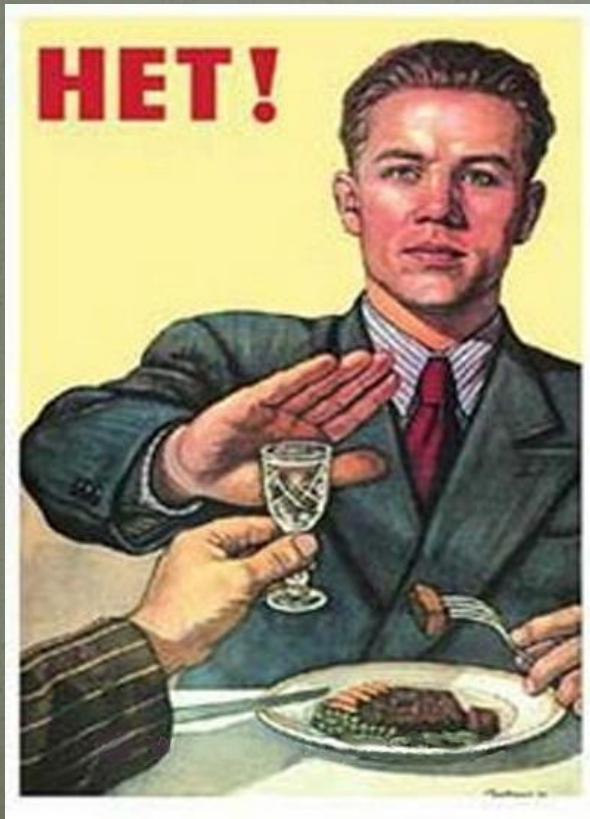
б) сослаться на невозможность выполнения просьбы в данное время (на занятость);

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