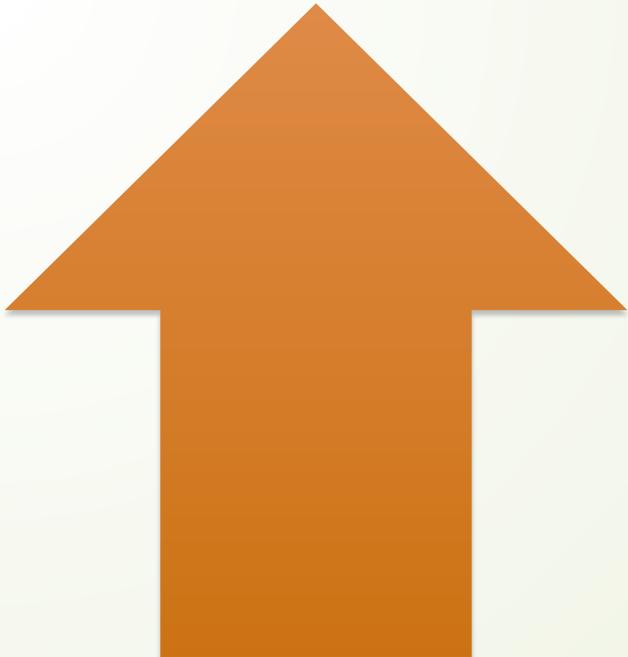


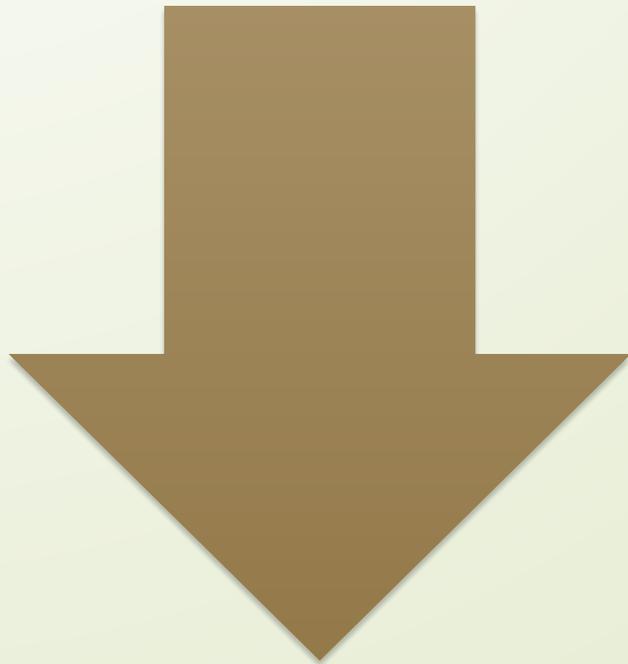


Речевые стратегии и тактики в устной профессионально- деловой коммуникации

Подготовили:
Коськина Полина,
Раскольников Диана
ФЯМ-13



Речевая стратегия относится к одним из важнейших социальных действий (общение в общем), характеризует личность в том или ином коллективе. В современном обществе, личность как речевой стратег выбирает и добивается для себя путь развития и продвижение по социальным уровням (социальный статус) имея различные речевые стратегии. Речевая стратегия может трансформироваться в зависимости от эмоциональных, физических или биологических воздействий на человека.



Под **стратегией** в данном случае понимается осознание ситуации в целом, определение направления развития и организация воздействия в интересах достижения цели общения.

Речевые стратегии выявляются на основе анализа хода диалогового взаимодействия на протяжении всего разговора.

Мельчайшая единица исследования - диалоговый "шаг" - фрагмент диалога, характеризующийся смысловой исчерпанностью.

Число таких "шагов" в диалоге может быть различным в зависимости от темы, отношений между участниками общения и от всех прагматических факторов.

Стратегии:

Кооперативные

Информативные и
интерпретативные
диалоги

Сообщение
информации

Выяснение
истинного
положения вещей

Диалоги с
ожиданием ответной
реплики

Диалоги,
исключающие
ответные реплики

Спор, обмен
мнениями

Просьба, совет,
убеждение

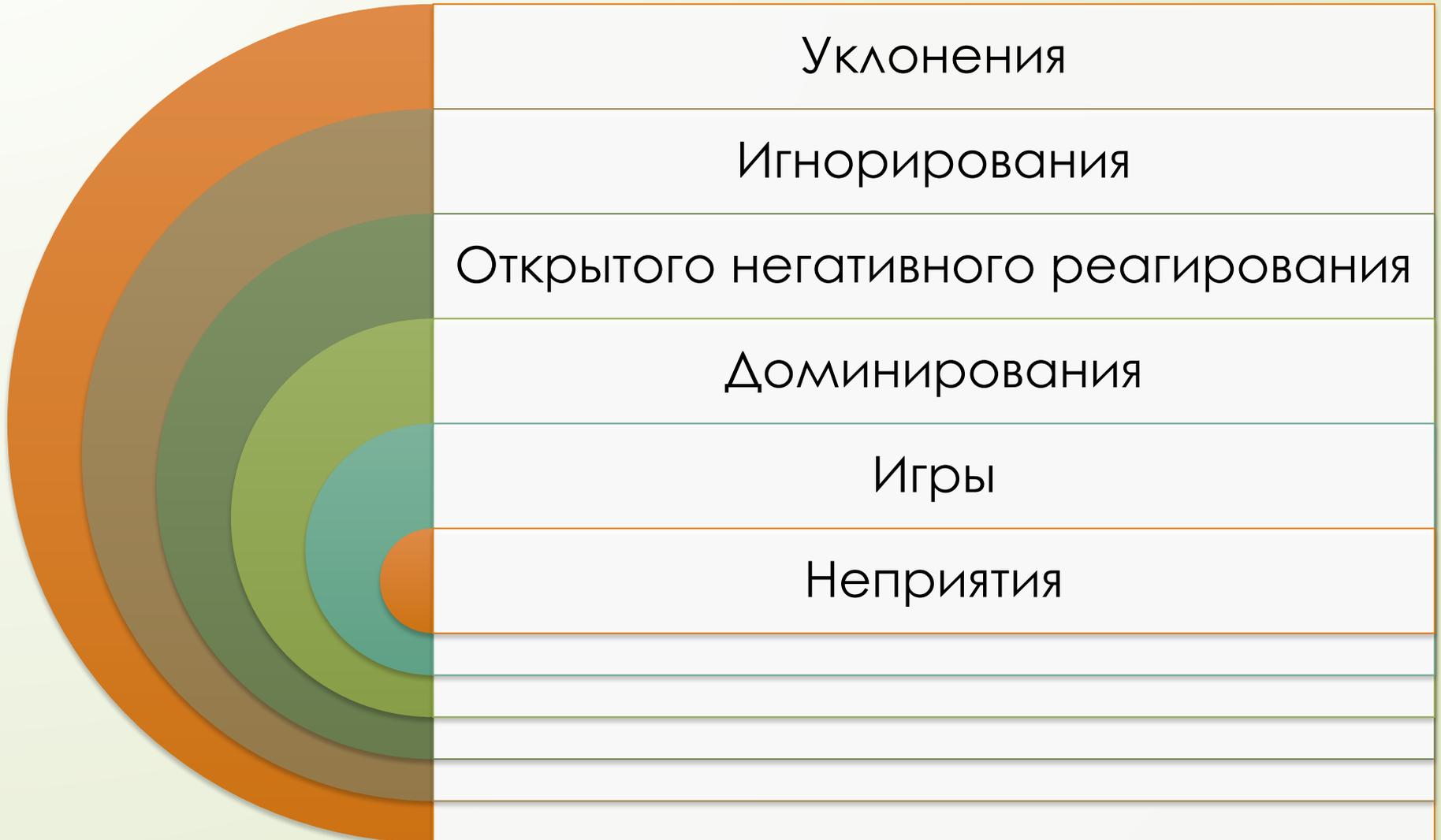
Требование, приказ,
рекомендация

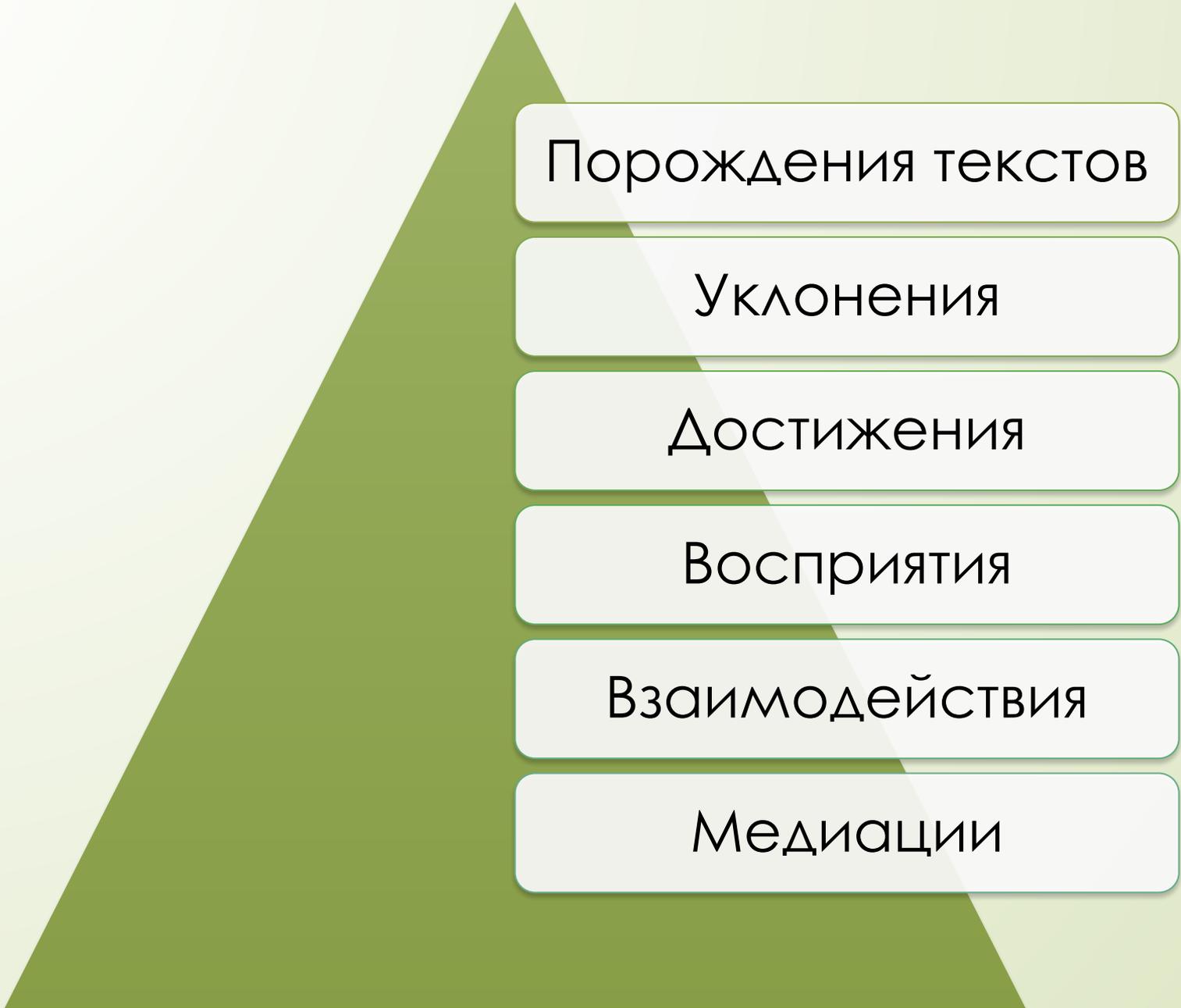
некооперативные

Диалоги, в основе
которых лежит
нарушение правил
речевого общения

Конфликты, ссоры,
угрозы, претензии

Стратегии





Порождения текстов

Уклонения

Достижения

Восприятия

Взаимодействия

Медиации

Стратегия порождения текстов

- Подразумевает мобилизацию ресурсов, «балансирование» между различными компетенциями. Если не хватает ресурсов, собеседник говорит то, что позволяют имеющиеся у него языковые, речевые средства, профессиональные знания.

Планирование
(сознательная подготовка
высказывания)

Выполнение задачи
(построение
высказывания)

Оценка (контроль
успешности решения
коммуникативной задачи)

Стратегия уклонения

Тактика
ухода от
ответа

Тактика
уклонения от
темы

Тактика
смены темы

Тактика
контроля над
темой

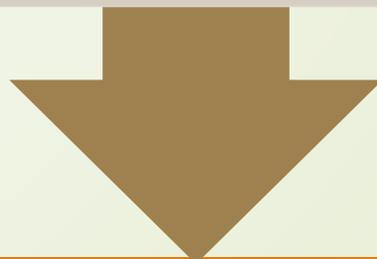
Способ «понижения планки» и установления соответствия имеющимся в активе средствам, чтобы успешно выполнить коммуникативную задачу.

Стратегия достижения

□ Способы «повышения планки» и выполнения более сложных коммуникативных задач

Достижение победы

успех в речевой коммуникации за счет подавления партнера. Эта доминантная стратегия.



Достижение согласия

1. Личность: делайте разграничение между участниками переговоров и обсуждаемыми проблемами.

2. Интересы: сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях.

3. Варианты: прежде чем решить, что делать, выделите круг возможностей.

4. Критерии: настаивайте на использовании объективных критериев.

Стратегия восприятия

- Включает в себя идентификацию контекста: когда составляется представление о смысле текста, выдвигается гипотеза относительно стоящего за ним коммуникативного намерения.

планирование
связано с общим
прогнозированием,
формированием
ожиданий

исполнение
соотносится с
выявлением
ключевых опор и
смыслов

оценка – с проверкой
истинности гипотезы

этап исправления – с
пересмотром
гипотезы по поводу
воспринятого
сообщения

Стратегия взаимодействия

- включает в себя все вышеописанные стратегии (восприятия и порождения), а также стратегии, относящиеся непосредственно к интеракции, к управлению данным процессом

Этап планирования связан с прогнозированием, т.е. Выбором «праксеограммы», сценария обмена репликами, определением информационных расхождений с собеседником и выявлением предсказуемых смыслов интеракции



Этап исполнения связан с выбором своей роли в общении, например инициативной, с умением отреагировать на неожиданное, при необходимости обратиться за помощью в истолковании того или иного смысла



Этап оценивания включает контроль за эффективностью выбранного сценария обмена репликами и достижения цели



Этап исправления может объединять обращение за разъяснением предоставление разъяснения для возобновления полноценной коммуникации

Стратегия медиации

Посредничество между собеседниками, говорящими на разных языках, с помощью перевода, перефразирования.

Стадия предварительного планирования, позволяющую мобилизовать и активно использовать имеющиеся ресурсы, обдумывать методы решения возникающих коммуникативных задач с учетом потребностей собеседников



Стадия исполнения, связанную с прогнозированием последующей информации и одновременным формулированием того, что сообщается в данный момент речи, удержанием в памяти эквивалентов высказываний собеседника, выбором путей преодоления коммуникативных разногласий и т.д.



Стадия оценивания, дающую возможность убедиться в соответствии замысла его коммуникативной и лингвистической реализации



Стадия исправления (может быть отсроченной, если это связано с обращением к справочной литературе, другим источникам)

Речевые тактики/приёмы УПДК

Стратегия общения реализуется в **речевых тактиках**, под которыми понимаются *речевые приемы, позволяющие достичь поставленных целей в конкретной ситуации.*

Стратегические **цели** использования речевых тактик:

- ❖ убеждение,
- ❖ получение максимума информации по теме общения либо о собеседнике,
- ❖ налаживание контакта с будущим клиентом,
- ❖ речевое тестирование,
- ❖ позитивная самопрезентация и др.

Использование речевых тактик в диалогическом общении усложнено тем, что ход диалога не может быть запланирован заранее во всех деталях, потому что неизвестно речевое поведение собеседника на той или иной стадии развития беседы.

Тактика «(сверх)обобщение»

Тактика **«обобщение»** используется для того, чтобы показать, что неблагоприятная информация, только что приведенная, не просто «случайна» или «исключительна»; таким образом, вы подкрепляется общее мнение.

□ В статье **«Когнитивные и речевые стратегии выражения этнических предубеждений» Т. А. Ван Дейк** так описывает эту тактику:

«Люди описывают какие-либо аспекты единичного опыта, то есть частную модель, но, чтобы усилить весомость и когнитивную полезность этнических оценок, они склонны обобщать такую модель до более общей групповой схемы. Свойства индивидуальных участников ситуации или событий принимаются при этом за свойства всех членов группы или всех этнически маркированных ситуаций. Может случиться и обратное. Общие свойства, приписанные группе или прототипическому представителю группы, превращаются в частные для отдельного индивида или единственного события.

Для предубежденного мышления типично то, что такие обобщения и приведения примеров не используются для характеристики положительных свойств этнических меньшинств. Такое встречается только в виде исключения и при особых обстоятельствах».

Типичные выражения этого хода: «И так всегда», «С этим сталкиваешься на каждом шагу», «Это без конца повторяется».

Приведение примера

Конверсный ход, показывающий, что общее мнение не просто "надумано", а основано на конкретных фактах (опыте).

Типовые выражения:

"Вот, например",

"Например, на прошлой неделе",

"Возьмите нашего соседа. Он..".

Усиление

Направлено на лучший или более эффективный контроль за вниманием слушающего («привлечение внимания»), на улучшение структурной организации неблагоприятной информации, на подчеркивание субъективной макроинформации.

Типичные выражения:

«Это ужасно, что...»,

«Это позор, что...».

Уступка

Ход, дающий возможность для условного обобщения даже в случае привлечения противоречащих примеров либо позволяющий продемонстрировать реальную или воображаемую терпимость и сочувствие, то есть составляющие части стратегии положительной самопрезентации.

Типовые выражения:

"Среди них попадаются и хорошие люди",

"Не стоит обобщать, но...",

"Голландцы тоже могут так поступать"

Контраст

□ Ход, имеющий несколько когнитивных функций:

Риторическую

- привлечение внимания к участникам отношения контраста (структурирование информации).

Семантическую

- подчеркивание положительных и отрицательных оценок людей, их действий или свойств - часто путем противопоставления *Мы*-группы и *Они*-группы.
- типичный пример: "*Нам* приходилось долгие годы трудиться, а *они* получают пособие и ничего не делают", "*Нам* пришлось многие годы ждать новой квартиры, а *они* получают квартиру сразу же, как только приедут") - и все ситуации, где прослеживается конфликт интересов.

Специфические речевые тактики сферы делового общения

«Неожиданность» – использование в речи неожиданной или неизвестной слушателям информации.

«Провокация» – на короткое время вызывается реакция несогласия с излагаемой информацией, чтобы использовать этот период для подготовки слушателей к конструктивным выводам, для уточнения и более четкого определения собственной позиции.

«Апелляция к авторитету» – для подтверждения правильности излагаемой информации дается ссылка на авторитет слушателей, авторитет науки, авторитет известных ученых, социологов, политологов, деятелей культуры.

«Прогнозирование» – основываясь на реальных фактах, давать прогнозы развития ожидаемых событий, чтобы подчеркнуть необходимые ценностные ориентации, определяющие интересы, требования, пожелания.

«Внесение элемента неформальности» – учитывая предмет речи, рассказать аудитории, деловому партнеру о собственных заблуждениях, предрассудках, ошибках и их последствиях, чтобы показать, каким образом удалось избежать одностороннего подхода к той или иной проблеме и найти ее новое решение. Это позволит преодолеть сдержанность и предвзятость и изменить мнение в свою пользу.

«Прямое включение» – отказаться от растянутого вступления, особенно если партнеры знакомы с предметом речи и имеют необходимый предварительный запас знаний. Это избавит вас от необходимости разъяснять все с самого начала, повысит информативность речи и позволит выиграть время для обсуждения проблемы.

Юмор

«Юмор» – не «засушивать» свою речь. Приводить смешные, парадоксальные примеры, перемежать выступление, беседу веселыми шутками, забавными историями, в том числе и из своей жизни. Следует подчеркнуть особую эффективность этой речевой тактики. Хорошее чувство юмора, умение к месту привести шутку или каламбур в сочетании с невербальными элементами (улыбкой, например) позволят добиться успеха в речевой коммуникации любого уровня.

Источники

1. <http://5psy.ru/obrazovanie/strategii-i-taktiki-rechevogo-obsheniya.html>
2. <http://bibl.tikva.ru/base/B1451/B1451Part9-72.php>
3. http://magicspeedreading.com/books/a_govori/rehevaya_kommunikatciya/komunication_054.html
4. <http://psyznaiyka.net/socio-obchenie.html?id=4>
5. <http://tl-ic.kursksu.ru/pdf/015-011.pdf>
6. https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%B2%D0%B0%D1%8F_%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%B3%D0%B8%D1%8F
7. <https://studfiles.net/preview/4268957/page:12/>
8. <https://studfiles.net/preview/4466080/page:42/>
9. https://studopedia.ru/18_55748_rechevie-strategii-taktiki-i-priemi.html
10. БАЛЫХИНА, Т.М. . СОДЕРЖАТЕЛЬНО- КОМПОЗИЦИОННАЯ СПЕЦИФИКА УСТНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНО- ДЕЛОВОЙ РЕЧИ. — Учебное пособие. — М. : РУДН, 2008. — 218 с.
11. Т. А. ван Дейк. Язык. Познание. Коммуникация. Пер. с англ. / Сост. В.В.Петрова; Под ред. В.И.Герасимова; Вступ. ст. Ю.Н.Караулова и В.В.Петрова. М.: Прогресс, 1989. С. 294-300. Пер. О.А.Гулыги.
12. Речевые тактики в речевой коммуникации.
http://magicspeedreading.com/books/a_govori/rehevaya_kommunikatciya/komunication_054.html
13. <https://studopedia.info/5-122140.html>