**Тема : «Условия диалогического общения. Виды диалогов».**

Существуют два класса диалогов: информационный и интерпретационный.

**Информационный *диалог***характерен для ситуаций, когда к началу общения между партнерами имеется разрыв в знаниях; **интерпретационный *диалог***– для ситуаций, когда знания у партнеров примерно равны, но получают разную интерпретацию.

Следовательно, одним из основных условий диалогового общения является исходный (хотя бы небольшой) ***разрыв в знаниях.***Это означает, что если партнеры не будут сообщать друг другу новую (точнее, неизвестную) информацию, относящуюся к предмету диалога, а начнут обмениваться общеизвестными истинами *(цветной телевизор позволяет получать цветное изображение; инвалидам, лишенным ног, трудно передвигаться*и т. п.), то диалог не состоится. Более того, не состоится общение как речевая коммуникация.

Крайне неинформативным был, например, учитель географии и истории Ипполит Ипполитыч из рассказа А.П. Чехова «Учитель словесности». Будучи человеком неразговорчивым, он если и вступал в разговор, то лишь для изречения очередной прописной истины:

*Зимой нужно печь топить, а летом и без печей тепло. Летом откроешь ночью окна и все-таки тепло, а зимою – двойные рамы и все-таки холодно.*

Даже в предсмертном бреду он бормочет фразу, ставшую символом коммуникативной банальности:

*Волга впадает в Каспийское море, а лошади кушают овес и сено.*

Достаточная информативность диалога достигается не только за счет новизны сообщаемой информации, но и за счет языковых средств, подчеркивающих новый аспект в восприятии общеизвестной информации. С этой точки зрения нельзя не отметить исключительную информативность песен B.C. Высоцкого, что позволяет им и сегодня иметь эффект новизны и сопереживания, свойственный диалогу.

**Пример**:

*Я не люблю, когда мои читают письма,*

*Заглядывая мне через плечо.*

Здесь первая строчка не несет информации, которая бы «питала» общение (в самом деле, кто любит, когда читают его письма), но вторая буквально преображает первую, воссоздавая конкретную ситуацию и втягивая в диалог.

Впрочем, избыточная информативность так же вредна для речевой коммуникации, как и отсутствие информативности: сообщение, содержащее полное описание внешнего мира, противоречит нормальному общению, ибо из него почти невозможно выделить значимую информацию. Поэтому умение дозировать информацию – показатель речевой культуры.

Следует иметь в виду, что низкая информативность не всегда свидетельствует о недостаточной коммуникативной компетенции. Она может быть следствием нежелания партнера вступить в диалог. Этим, кстати, объясняется формальный смысл тех словесных клише, которыми люди обмениваются при случайной встрече: *Привет! Как жизнь? Как дела?*– они не нацелены на диалог.

Другим важным условием диалога является ***потребность в общении.***Она возникает в ситуации, когда имеющееся у субъекта знание о предмете общения оказывается недостаточным. Присутствие в этой ситуации партнера, который реально или потенциально может быть источником еще неизвестной информации, делает вероятным возникновение диалога.

Этим обусловлено и следующее условие диалога – детерминизм, т. е. ***соблюдение причинно-следственных связей:***для наступления каких-либо событий должны иметься причины; кроме того, причины и следствия должны быть связаны между собой и не быть произвольными. Разрыв этих связей нарушает нормальное общение. Всем известны фразы, характеризующие бессмысленный разговор:

*В огороде бузина, а в Киеве дядька; Я бы за тебя пошла, да у меня корыто.*

Кстати, и речевая ткань здесь также разорвана: нет ритма и рифмы, которых ожидаешь.

Следующим условием нормального общения вообще и диалогического в частности является требование ***общей памяти.***Участники диалога должны иметь хотя бы минимальный общий запас сведений о прошлом – например, диалог о том, кто победит в футбольном матче между командой мастеров «Спартак» (Москва) и командой младших школьников Мытищинского района, не будет иметь смысла, поскольку элементарные сведения в данной области здесь отсутствуют.

Еще одно условие диалога как специфической языковой формы общения – хотя бы небольшие ***общие языковые знания.***Диалога не получится, если партнеры говорят на разных языках, если один из партнеров насыщает речь терминологией, заимствованной или иной лексикой, которой нет в лексическом запасе другого, и в ряде других случаев отсутствия общего языкового знания.

**Виды диалогов**

Специалисты в области психологии общения выделяют кроме классов диалогов два уровня

общения, используемых в речевой коммуникации в целом: событийный (информационный) и деловой (конвенциональный).

**Событийный уровень**свойствен любой сфере общения – бытовой, деловой, профессиональной и др. Его основные закономерности:

• наличие предмета общения;

• осуществление тактики принятия партнера;

• реализация ситуации партнерства в общении;

• самопрезентация личности.

**Деловой уровень**характеризуется прежде всего четкой ролевой дифференциацией. Его основные закономерности:

• предмет общения диктуют обстоятельства;

• осуществление тактики принятия партнера;

• реализация ситуации партнерства лишь в соответствии с ролью;

• самопрезентация согласно своей роли.

Исходя из целей и задач диалога, конкретной ситуации общения и ролей партнеров можно выделить следующие основные разновидности диалогической коммуникации:

• бытовой разговор;

• деловая беседа;

• собеседование;

• интервью;

• переговоры.

Рассмотрим некоторые из них.

**Бытовой разговор** характеризуется следующими особенностями:

• незапланированность;

• разнообразие обсуждаемых тем (личные, социальные, политические и др.) и используемых языковых средств;

• частые отклонения от темы, перескакивание с одной темы на другую;

• как правило, отсутствие целевых установок и необходимости принятия какого-либо решения;

• самопрезентация личности;

• разговорный стиль речи.

**Деловая беседа**представляет собой акт прямой взаимной коммуникации в официально-деловой сфере, осуществляемый посредством вербальных (словесных) и невербальных (мимика, жесты, манера поведения) средств. Деловая беседа имеет следующие характерные особенности:

• дифференцированный подход к предмету обсуждения с учетом коммуникативной цели и партнеров и в интересах понятного и убедительного изложения мнения;

• быстрое реагирование на высказывания партнеров, способствующее достижению поставленной цели;

• критическая оценка мнений, предложений, а также возражений партнеров;

• аналитический подход к учету и оценке субъективных и объективных факторов проблемы в комплексе;

• ощущение собственной значимости и повышение компетентности партнеров в результате критического разбора других точек зрения по данной проблеме;

• ощущение сопричастности и ответственности в решении затронутой в беседе проблемы.

Основная цель – достижение договоренности, согласованности в сюжетах делового общения, решение определенных профессиональных задач.

Деловой беседе присущи сознательная настройка на уровень собеседника, учет его полномочий и сферы ответственности, жизненного и профессионального опыта, особенностей его мышления и речи.

В отличие от переговоров, которые более четко структурированы и ведутся, как правило, между представителями разных организаций, деловая беседа происходит преимущественно между сотрудниками одной организации и носит личностно ориентированный характер.

По мнению специалиста в области деловой коммуникации П. Мицича, правильное проведение деловых бесед способствует повышению производительности труда на 2—20 %[8].

Он дает следующие рекомендации по ведению деловых бесед:

• заранее написать план беседы, отработать наиболее важные формулировки;

• применять психологический прием периодического воздействия на собеседника, т. е. неблагоприятные моменты и факты чередовать с благоприятными, а начинать и заканчивать беседу – положительными фразами;

• постоянно помнить о движущих мотивах собеседника – его ожидании, преимуществах, которых он добивается в ходе этой беседы, его позиции, его желании самоутвердиться, его чувстве справедливости, его самолюбии;

• избегать присутствия незаинтересованных лиц;

• никогда, ни в какой ситуации не проявлять грубость;

• облегчать собеседнику положительный ответ;

• не задавать вопросы, на которые собеседник может ответить отрицательно;

• фундаментально объяснять свою позицию в каждом случае, когда собеседник с ней не соглашается;

• никогда не проявлять пренебрежения;

• избегать пустой риторики;

• отказываться от ведения шаблонных бесед;

• не отклоняться от предмета беседы;

• выражать свои мысли убедительно и в оптимистической манере.

Каждая из этих рекомендаций подразумевает ряд действий. Например, при составлении плана беседы целесообразно продумать следующие вопросы:

• повод беседы, ее тема и основная цель;

• конкретные задачи, относящиеся к предмету обсуждения;

• профессиональный уровень и психологические особенности собеседника;

• действия, которые нужно предпринять, чтобы добиться цели;

• аргументы, возражения, противоположные интересы, с которыми, возможно, придется столкнуться;

• способы преодоления противостояния;

• преимущества (или, наоборот, негативные моменты), которые могут быть получены;

• различные варианты решения проблемы в зависимости от ожидаемой реакции собеседника (согласие, отрицание, предубеждение и т. д.).

Поскольку одним из основных условий диалогового общения, как уже отмечалось, является некоторый разрыв в знаниях и связанное с ним требование информативности, следует продумать, как эти понятия будут реализовываться. В частности, существуют специальные коммуникативные приемы, способствующие восприятию информации:

• постановка вопросов об условиях, причинах возникновения проблем, возможных последствиях и выводах в целях стимулирования мышления партнеров;

• дословное или смысловое повторение важных аспектов излагаемого материала;

• подведение общих или отдельных итогов в результате коллективного обсуждения соответствующей проблемы;

• предвосхищение возможных возражений и их аргументированный анализ;

• оглашение названия темы при ее смене или изменении аспекта рассмотрения проблемы;

• использование разбивки *(во-первых, во-вторых, в-третьих…)*при перечислении ряда связанных с проблемой факторов.

Некоторые факторы мешают нормальному ходу диалога – это бестактное обрывание речи собеседника на полуслове; неоправданное лишение его возможности высказать свое мнение; игнорирование или высмеивание его аргументов; подтасовка фактов, необоснованные подозрения, голословные утверждения и т. д.

**Переговоры** представляют собой целенаправленное и ориентированное на достижение определенных результатов деловое общение в форме диалога. Переговоры проводятся:

• по определенному поводу (например, в связи с необходимостью создания центра социальной помощи семье и детям в микрорайоне);

• при определенных обстоятельствах (например, несовпадение интересов);

• с определенной целью (например, заключение договора);

• по определенным вопросам (политического, экономического, социального, культурного характера).

Несмотря на большое разнообразие тематики переговоров, их структуру можно представить в виде обобщенной схемы:

• введение в проблематику;

• характеристика проблемы и предложения о ходе переговоров;

• изложение позиции;

• ведение диалога;

• решение проблемы;

• завершение.

Переговоры могут проходить легко или сопровождаться определенными сложностями. Партнеры могут прийти к соглашению без труда, а могут не договориться вовсе. В ходе переговоров они могут отстаивать противоположные интересы, стремясь достигнуть компромисса. Немаловажно, какие преимущества или потери влечет для партнеров заключение того или иного соглашения.

Следует учитывать и различные субъективные факторы: способности партнеров, их навыки, умение вести переговоры и др. Участники переговоров могут иметь различный деловой, профессиональный и коммуникативный опыт, различный темперамент (например, флегматик и холерик), стиль общения (например, доминантность или ригидность), различное специальное образование (например, техническое или экономическое).

Переговоры требуют тщательной подготовки, и чем она тщательнее (использование анализа, расчетов экономического и социального эффекта, заключений и т. д.), тем больше шансов на успех. Недостаточная подготовка к проведению переговоров, скорее всего, станет причиной их вялого течения, сбоев и блокирования.

В книге О. Эрнста «Слово предоставлено вам» рассмотрены следующие недостатки в стратегии проведения переговоров:

*«холодный запуск» –*партнер вступает в переговоры, не обдумав в достаточной степени их необходимость, цель, сложности и возможные последствия. В этом случае он будет делать лишь «ответный ход», т. е. реагировать, а не действовать; инициатива будет исходить не от него;

*«отсутствие программы» –*у партнера нет четкого плана действий относительно достижения максимальных и минимальных целей. Разумнее вести переговоры, предусмотрев различные варианты действий;

*«главное, чтобы меня это устраивало!» –*партнер настолько увлечен отстаиванием собственных интересов, что представители другой стороны не видят для себя никаких преимуществ. Подобные несовпадения интересов, зачастую вызываемые узковедомственными или просто эгоистичными соображениями, блокируют собеседника, у которого пропадает желание вести переговоры;

*«пускать все на самотек» –*партнер не имеет конкретных предложений, аргументов и критериев оценки предмета переговоров, не высказывает детальных требований, не имеет четкого представления о позиции и возможной реакции противной стороны. Эффективность переговоров снижается в силу их недостаточной подготовки;

*«коммуникативные заморыши» –*достижение целей переговоров затрудняется по причине неправильного поведения одного из участников, который:

• не слушает (или не умеет выслушать) партнера;

• постоянно пытается перейти от диалога к монологу;

• проявляет излишнюю эмоциональность, несдержанность;

• упрямо отстаивает свою позицию, не приводя никаких аргументов;

• не приводит новые факты, а излагает известные, мешающие решению проблемы позиции;

• не руководствуется общими интересами, совместной ответственностью за результаты переговоров, не выделяет этот аспект.

Чтобы переговоры развивались успешно, необходимо сразу после их начала постараться найти общую с партнером позицию. Этому способствуют создание атмосферы, благоприятной для кооперации на основе общей информационной базы, деловой интерес и уважение к партнеру.

Начинать рекомендуется с самых важных аспектов предмета обсуждения, пытаясь прийти к соглашению по принципиальным вопросам, и только после этого переходить к деталям. При этом в начале переговоров затрагиваются бесспорные, не вызывающие разногласий вопросы, что позволяет создать основу для развития переговоров.

Затем переходят к обсуждению пунктов, не вызывающих серьезных разногласий, и только затем – к основным вопросам, требующим подробного обсуждения. Причем, чтобы не мешать развитию переговоров, не следует акцентировать внимание на расхождении во взглядах, если эти расхождения не принципиальны.

В отдельных случаях, когда принцип повышения сложности в течение переговоров выдержать не удается, их участники могут увязнуть в обсуждении второстепенных вопросов, еще не придя к соглашению по основным пунктам. Значит, необходимо отсортировать уже достигнутые главные результаты переговоров и на основе этого определить следующие пункты, подлежащие обсуждению.

В ряде случаев успех переговоров может предопределить оптимальное речевое поведение, основанное на умелом использовании языка и стиля официально-деловой речи, психо– и социолингвистики, а также психологии общения.

Например, в определенной ситуации следует подчеркнуть, что партнера считают специалистом в соответствующей области: *Как специалист вы знаете по собственному опыту, к чему могут привести… Поэтому я предлагаю…*

Если партнер реагирует на предложение отрицательно, важно выяснить:

• не чувствует ли он себя обделенным?

• не связана ли для него реализация предложения с различными негативными моментами?

• осознает ли он последствия своего отказа или здесь он видит выгоду для себя?

• есть ли у него полномочия, необходимые для принятия решения?

• не считает ли он, что на него оказывают давление?

Следует позаботиться о том, чтобы партнер мог спокойно изложить свои аргументы, возражения, предложения. Эффективной является при этом такая тактика речевого поведения, как выражение согласия, если, конечно, согласие возможно *(да, конечно; полностью согласен с этим; правильно; разумно*и т. п.).

Иногда на партнера пытаются воздействовать с помощью аргументов, не относящихся к делу: апеллируют к чувствам, говорят о долге, ответственности и т. д. Такое речевое поведение эффективно лишь в том случае, если участник переговоров обладает способностью тонко прочувствовать ситуацию и точно спрогнозировать психологическое состояние и реакцию партнера.

Если переговоры зашли в тупик, следует постараться поправить положение, используя, например, следующие приемы:

• рассмотреть проблему с другой стороны *(Подойдем к проблеме с другой стороны…);*

• использовать высказывания партнера для развития своих мыслей (Я *бы хотел еще раз остановиться на вашем предложении и сразу же перейти к вопросу о…);*

• уточнить с помощью встречных вопросов, правильно ли понят партнер *(Если я правильно понял, у вас есть некоторые сомнения относительно сроков поставки…*);

• сослаться на опыт, накопленный в соответствующей сфере деятельности *(Я понимаю, что вам хотелось бы заключить договор сроком на один год. С другой стороны, нельзя не вспомнить, да и вы об этом знаете не хуже меня, что двухлетние договоры были неплохой основой для сотрудничества…*);

• дать возможность партнеру подумать, если новое компромиссное предложение застало его врасплох *(Прежде чем принять какое-либо решение, обдумайте еще раз мое предложение).*

Немаловажным в ходе переговоров является умение правильно формулировать вопросы. На основании ответов на эти вопросы можно определить позицию партнера и выявить ее мотивы. Например, вопросы могут быть заданы:

• по предмету *(Когда вы сможете поставить первую партию?..);*

• по проблеме *(Почему нельзя осуществить поставку во II квартале?*);

• с целью выяснить мнение *(Как вы оцениваете возможные действия заинтересованных сторон в данной ситуации?*);

• в форме утверждения *(Итак, я могу исходить из того, что поставка будет осуществлена во II квартале?*);

• в форме обобщения *(Итак, можно отметить, что проблема с транспортом решена?*);

• в форме «вопрос на вопрос» *(А вы разве так не считаете?*). При этом следует избегать риторических вопросов, которые

уместны лишь в монологической речи, поскольку не требуют ответа; в диалоге же каждая реплика требует ответной реакции.