

Проблема речевого воздействия в публичном общении руководителя

Г. Л. Сперанская,

кандидат психологических наук, доцент, докторант Национального института образования



Ключевые слова: речевое воздействие, убеждение, публичное общение, внушение, филогенез речи.

Резюме. В статье показана содержательная организация речи при ее убеждающем и внушающем воздействиях. Убеждение и внушение рассматриваются как последовательно сформированные в филогенезе речи уровни ее направленности, реализуемые говорящим преимущественно бессознательно. Рассмотрена также роль внушающей и убеждающей речи в публичном общении.

Устная речь оказывает прямое, интенсивное содержательное воздействие на сознание слушающего, побуждает на определенные переживания, вызывая динамику образов, движение мысли и волевое напряжение, поэтому ее можно рассматривать как ведущее социальное влияние. Речевое воздействие системно и многоаспектно, но по своей общей направленности на побуждение к определенной активности в сознании слушателя оно может носить убеждающий или внушающий характер.

Убеждение и внушение являются двумя уровнями содержательной направленности речи, последовательно сложившимися в ее филогенезе, причем исторически первичным, базовым воздействием звучащей речи на сознание слушателя является внушение [3]. В. М. Бехтерев рассматривает внушение как целенаправленное привитие путем слова различных психологических состояний (настроений, впечатлений, действий) другому лицу при отвлечении его волевого внимания и сосредоточения. Однако внушение, или суггестия, может рассматриваться и как непреднамеренное влияние со стороны говорящего, составляя в таком своем качестве основу любого речевого воздействия [2]. Получается, что внушение — необходимое условие общения, которое обеспечивает появление одного и того же содержания во внутреннем мире его

участников. Если же в сознании слушателя при словах “светит солнце” появляется образ, например, паровоза, общение становится по понятным причинам невозможным. Полная невнушаемость человека, то есть нарушение у него адекватного восприятия содержания речи, является признаком либо его психического расстройства, либо глубокого поражения интеллекта [3]. “Ведь не можем же мы не понять слов другого, какое бы усилие ни делали, если они соответствуют правилам нашего языка и логики. Это и есть абсолютно, неодолимо принудительная сила суггестии. Мы обязаны понять то, что нам говорят, и реагировать соответствующими представлениями, нам некуда деваться от этой неодолимой необходимости. Следовательно, при соблюдении выработанных в ходе истории условий, человек — раб слышимого слова, ибо не может уклониться от его понимания” [3, с. 14].

Филогенетически последним, новым уровнем речевого воздействия является убеждение как воздействие на сферу осознаваемого в личности, активизация ее мышления при освоении информации [4]. Таким образом, речь, несущая убеждающее воздействие, организована как мысль, связывающая воедино признаки предметов, обстоятельства жизни и устанавливающая тем самым определенные зависимости между ними для создания новой, осмысливаемой в личности говорящего реальности. Так, высказыва-

ние “Светит солнце” только называет образ и само по себе, вне смысловых отношений ситуации, является собственно внушающим воздействием. А высказывание “Так как светит солнце, нам будет жарко на прогулке” является новой, осмысленной говорящим и развернутой им в речи ситуацией и носит поэтому убеждающий характер, хотя и сохраняется элемент внушения как репродуктивного воссоздания в сознании слушателя образов в качестве подсистемы убеждения. Интересно, что первое высказывание мы склонны принимать как данность, второе можем оспаривать.

Таким образом, внушающее или убеждающее воздействие речи складывается в первую очередь в ее собственном содержании и возникающей соответственно направленности, хотя иллюзия внушения или убеждения может возникнуть у слушателя независимо от объективной организации речи. Этому способствуют особенности его собственной внутренней речи, а также установки, общественные стереотипы, мнения и многое другое. Вообще однозначная психологическая оценка направленности речи при ее непосредственном восприятии в большинстве случаев весьма затруднена из-за необратимости и высокого темпа речевого потока (от 3 до 8 слогов в секунду), а также некоторой “завуалированности” его содержательной организации для самого слушателя как включенного наблюдателя в ситуации общения.

Развернутая речь в различных ситуациях публичного общения также несет в целом либо убеждающее, либо внушающее воздействие. Так, речь, в которой говорящий называет последовательно образы своего сознания по поводу предмета общения, сама по себе организована как внушающее воздействие. Однако она воспринимается слушателем в силу общего закона восприятия целостно, причем последний, осмыслив услышанное, сам устанавливает определенные ассоциации или смысловые связи между образами. Тем самым речевое воздействие, будучи по своей организации внушающим, может вызывать у слушателя иллюзию убеждения. Другими словами, убеждение может оказаться лишь впечатлением слушателя, которое успешно маскирует внушающий характер высказывания.

Приведем примеры сначала убеждающих, затем внушающих высказываний общественно-политического характера в публичном общении. Так как эти высказывания записаны дословно, они обладают некоторыми “шероховатостями”, свойственными устной речи при ее восприятии в записи без необходимой в таких случаях ре-

дакции. Высказывания номер 1 и 3 принадлежат практическим политикам, 2 и 4 – политикам, занимающимся анализом и прогнозированием.

1. “Кстати, я совсем недавно был в Варшаве. Там польские политики мне говорили о том, что именно Запад заставляет сегодня Польшу восстанавливать отношения с Россией. Потому что получается, что любая страна, вступая в НАТО из Восточной Европы или из Центральной Восточной Европы, начинает с того, что портит отношения именно с Россией. И Запад на них влияет, чтобы они эти отношения не портили, а восстановили”.

2. “Но в то же время нельзя закрывать глаза на реальность, которая существует. В мире очень много сепаратистских режимов, но это не значит, что людям, которые там живут, должно быть отказано в праве на существование. Вот есть, скажем, сепаратистский режим в Косово. Кстати, история его возникновения очень похожа на то, что произошло в Абхазии. То есть была война, которую, там, государство, в состав которого входила эта автономия, начало. Это государство войну проиграло по большому счету, автономия с внешней помощью добилась военного успеха и начала консолидировать свою власть. Ясно, что решить, там, абхазскую проблему ничуть не легче, чем косовскую проблему, но это не значит, что ее надо решать и что не надо поддерживать контакты с руководством той или иной автономии”.

В убеждающей речи за утверждением следует его пояснение. Каждая последующая фраза является смысловым продолжением предшествующей. Содержательно речь динамична, то есть каждое слово дает информационный прирост высказыванию. Малооправданные повторы, перифразы, консервирующие содержательное развертывание речи, редки. В речи представлены также различные виды смысловых связей, образующих единый сюжет высказывания. Речь убеждающего характера содержит рассуждение, которое мы можем дополнить, принять или отвергнуть.

3. “А я тоже думаю, это грязные технологии, потому что, я даже не хочу называть его фамилию, потому что я делаю ему рекламу. Но вот такие выступления – это чаще всего купленные выступления, когда за деньги, а человек просто раскалывает, будучи в организации, возможность объединения всех сил”.

4. “...реально вопрос очень конкретный. Конкретная проблема, которая возникла сейчас у Украины. Обещано очень много денег, все популистские мероприятия уже приняты, нужны деньги, реально нужны деньги. Нужны деньги пенсионерам, бюджетникам и так далее. Денег нету. Надо искать эти деньги, и поэтому решили искать их через новую

приватизацию, то есть отменить шесть предприятий приватизированных, которые уже приватизированы, отменить эти шесть предприятий и начать поиск новых денег”.

Внушающая речь содержит большое количество утверждений вместо пояснений и расхождений, причем по некоторым утверждениям напрашиваются дополнительные вопросы. Смысловые связи часто являются разрозненными, требующими дополнительного переструктурирования. Например, в части фразы (образец 3) “...когда за деньги, а человек просто раскалывает, будучи в организации, возможность объединения всех сил” напрашивается ее смысловое уточнение – “...когда человек, будучи в организации, за деньги раскалывает возможность объединения всех сил”. Все высказывание представляет собой последовательное воспроизведение образов ситуации, утверждения, которые относятся к предмету общения, но формулируются отдельно, вне связи друг с другом. Кроме того, в высказываниях встречаются повторы, которые усиливают внушающее воздействие и снижают содержательную нагрузку речи.

В высказываниях внушающего и убеждающего характера наблюдается по преимуществу различная структура фразы: в первых – доминирование простых и сложносочиненных предложений, склонность к именительным падежам и инфинитивам, определениям, во вторых – возрастание сложноподчиненных предложений, причем причинно-следственного характера, условных предложений, сравнений, определенных наречий.

Выразительные средства речи в приведенных примерах различны для убеждающей и внушающей речи. Так, первая характеризуется замедлением и ускорением темпа как внутри фразы, так и между отдельными фразами, выраженным интонационным рисунком, наличием смысловых пауз. Такая организация выразительных средств речи способствует концентрации внимания у слушателя и поэтому более успешному восприятию им ее содержания. Вторая же характеризуется более или менее выраженной монотонностью вследствие незначительных смысловых замедлений темпа речи и однообразия интонированности, сокращения смысловых пауз. Такая организация выразительных средств речи способствует отвлечению внимания у слушателя и снижению у него критичности при восприятии содержания высказывания. Кроме того, бедность и однообразие интонаций определяют низкий уровень эмоционально-волевого содержания внушающей речи и как следствие –

низкий уровень ее побудительности, а также нарастание у слушателя при длительном ее восприятии состояния эмоционального “голода”.

Приходится признать, что информационная нагрузка у убеждающей речи значительно выше, чем у речи с внушающей направленностью. Это обусловлено более емкой содержательной и смысловой организацией первой, более успешным ее восприятием, а также привнесением в высказывание личного мировоззрения говорящего за счет установления им собственных смысловых связей между признаками различных компонентов ситуации.

Следует также отметить, что внушающее воздействие явно носит обязательный характер, так как в сознании слушающего должны возникнуть именно те образы, которые воссоздаются в нем речевыми значениями, в то время как убеждающее воздействие призывает слушателя к размышлению, исход которого не определен, так как слушатель волен принять или не принять логику рассуждений говорящего. Этим объясняется тот странный факт, что внушающая речь часто находит больше сторонников для своих утверждений, пусть и весьма субъективных, пристрастных, чем убеждающая речь, содержащая вполне здравые рассуждения. Кроме того, факт внушения, как нам представляется, не осознается слушателем как таковой, потому что его результатом является возникновение образа в сознании. А убеждение, напротив, осознается слушающим как мысль о чем-либо, обосновывающая какие-либо обстоятельства, созданное говорящим новое содержание. Более того, внушение не требует согласия слушателя, так как внушающая речь просто вбрасывает в его сознание определенное содержание, в то время как убеждающая речь нацелена на понимание слушателем излагаемых мыслей, согласие с ними. Одна и та же жизненная ситуация может быть по-разному осмыслена и представлена в речи: и как убеждающее, логически обоснованное изложение, и как внушающее воздействие в виде простого перечисления представлений как компонентов этой ситуации в сознании говорящего.

Внушающим воздействием могут обладать и некоторые стихотворные образы, вызывающие у каждого слушателя специфическую апперцепцию. Если же образы являются архетипичными, то апперцепция у всех, кто воспринимает такую речь, будет примерно одинаковой, как, например, в первом куплете известной песенки: “Выберу самое синее море, белый-пребелый возьму пароход, сяду поеду дорогой прямою все на восток, на восток, на восток”. В песне,

по существу, абсолютно бессодержательной, называются отдельные образы, объединенные общим предметом речи, но не связанные смысловыми отношениями, хотя при ее прослушивании появляется иллюзия связного содержания за счет потока образов апперцепции и единого предмета речи, а усилению внушающего воздействия способствует заключающий куплет повтор. Получается, что внушающее воздействие несет не просто образное содержание, а разрозненно образное, то есть целостная ситуация или сюжет поданы в виде раздробленных фрагментов, в которых разрушается связное смысловое целое. Связывание же образов в сюжет различными отношениями между их признаками создало бы это смысловое целое, несущее осознаваемые слушателями мысли и соответственно оказывающее на них убеждающее воздействие.

При восприятии потока речи убеждающее и внушающее воздействия часто смешиваются и оцениваются слушателем недифференцированно, причем даже в литературе убеждение толкуется слишком расширительно [1], распространяясь в качестве так называемого убеждения второго порядка и на внушаемое содержание. Можно поэтому видеть, что четкого разграничения между убеждающим и внушающим воздействиями пока нет, поэтому сферу внушения сужают до специально организованного целенаправленного воздействия в сугубо специальных ситуациях общения. Таким образом, внушающее воздействие маскируется под убеждающее, и поэтому мы теряем способность к адекватной оценке качественных показателей публичного общения.

Можно предположить, что значительное количество речевого общения в публичных ситуациях может протекать в сфере внушающих воздействий, которые слушатель склонен квалифицировать как убеждающие. Хотя кратковременный эффект у внушающего воздействия выше, чем у убеждающего, последнее обладает отсроченным результатом в виде собственных мыслей слушателя, которые и приводят к появлению у него нового уровня обобщений, а соответственно и свойств личности и поведения. Таким образом, речевое воздействие всегда вызывает определенную активность в сознании слушателя — либо некритичное воссоздание образов, либо мысль о предмете общения. Поэтому содержание общения, которое создается внушающей речью, можно рассматривать как репродуктивное, убеждающей — как продуктивное.

Речь с ее содержанием и направленностью пронизывает все системы общественных отноше-

ний, обуславливая характер и качество их развития. В публичном же общении происходит принятие решений, установление межличностных отношений, создание коллектива, планирование, достижение взаимопонимания и общественного согласия, воспитание, обучение и управление. Поэтому специалистам разного уровня, особенно работающим в сфере управления, важно понимать, что убеждающая речь призывает участников общественного диалога к совместно-му поиску истины, установлению взаимопонимания, коллегиальности решений, демократичности отношений, самостоятельности суждений, свободе от общественных стереотипов. В то же время внушающая речь навязывает содержание сознания говорящего слушающим и подавляет их собственное мнение, приводит к односторонности решений, насаждает стандарты мышления, поведения, нивелирует индивидуальные проявления личности, делает мировоззрение одного обязательным для всех, навязывает содержание сознания говорящего слушающим, ведет к возможности доминирования одного над многими.

Таким образом, организация высказывания — смысловая или последовательно-образная — определяет характер самого речевого воздействия на сознание слушателя, причем убеждающее воздействие содержит элементы внушения, в то время как внушающее воздействие само по себе практически утрачивает убеждающее начало. Получается, что речь претерпевает самые неожиданные, преимущественно неконтролируемые, превращения в публичном общении, в то время как перспективное развитие социальной ситуации, конечно же, нуждается в убеждающих воздействиях, которые оптимально преобладают над внушающими. Тем не менее учет качества речевого воздействия крайне необходим в условиях возрастания объема непосредственного общения как "живым", так и через средства массовой коммуникации. Ведь известно, что влияние речи является пролонгированным и в целом сложно предсказуемым в своем результате, хотя именно внутри системы общения и складываются перспективы общественного развития. Отметим также, что эффект внушающего воздействия, как нам представляется, возрастает при конкретно-образном содержании сознания у слушателей, нарастание же в нем осознанности и осмысленности образного содержания в словесных обобщениях, приобретение им понятийного уровня мышления может в значительной степени повышать у них осмысленность и критичность при восприятии содержательной стороны речи. Поэтому образование, нацеленное на раз-

витие понятийного, а в перспективе научного мышления у подрастающего поколения, качественное образование для всех групп учащихся, развитая система повышения квалифика-

ции — все вместе реально обеспечивают перспективное развитие общества и повышение качества социальной жизни для каждого человека.

1. *Майерс, Д.* Социальная психология. — СПб.: Питер, 2002.
2. Психологический словарь. — М.: Политиздат, 1990.
3. *Поршнева, Б. Ф.* Контрсуггестия и история // История и психология. — М.: Мысль, 1972. — С. 7–35.
4. *Шепель, В. М.* Настольная книга бизнесмена и менеджера. — М.: Финансы и статистика, 1992.

Светлана Александровна Петрова — ведущий социолог отдела социологии образования и повышения квалификации АПО, старший преподаватель кафедры философии и гуманитарных проблем образования.

Область научных интересов — философия, социология и методология образования. Предмет научного исследования — современные образовательные модели и способы педагогического самоопределения. Участвует в проектах и программах, направленных на реализацию идей педагогики развития в последипломном и дополнительном образовании. Имеет более 20 научных работ и учебно-методических пособий по данной проблематике.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ