

---

# РИТОРИКА ДІАЛОГУ





**ДІАЛОГ** – розмова між двома особами;  
частина літературного твору, в  
якій відбувається розмова двох  
осіб;  
літературний твір, написаний у  
формі бесіди

# Рівні діалогічного спілкування (відповідно до мотивації комунікантів)



## ПРИМІТИВНИЙ

Цей рівень діалогу виявляє поверхове формальне слухання. Він відбувається у буденності просто заради підтримки ритуалу спілкування. У такому діалозі люди духовно й душевно не розкриваються. Відсутні співпереживання, інколи зовсім відсутній візуальний контакт. Чутки, розмови про погоду, переказ загальновідомих фактів – вияви буденного примітивного діалогу. Буденний діалог може розгорнутися й у товаристві освічених людей. Примітивізм діалогу залежить не стільки від інтелектуального, скільки від екзистенційного розвитку людини.

*Мовні формули “привіт - привіт”, “як справи? - добре”, “до побачення – до побачення” – це не діалог, а вияв мовного етикету.*

# Рівні діалогічного спілкування (відповідно до мотивації комунікантів)



## КОНВЕНЦІЙНИЙ

Цей тип діалогу багато у чому формальний, але ця формальність продиктована об'єктивними обставинами спілкування. Подібні діалоги ведуться у соціальних тандемах згідно з соціальними ролями: “керівник - підлеглий”, “вчитель-учень”, “лікар - пацієнт”, “продавець - покупець”, “водій - пасажир” тощо. Соціальний етикет спонукає витримувати рольові амплуа перехожих, попутників, будь-яких учасників повсякденної соціальної взаємодії. Це так званий “контакт масок”. Проте на цьому рівні діалогу міститься потенціал до більш актуалізованого спілкування.

У конвенційному діалозі важливо дотримуватися чітких правил, бо їх порушення може зіпсувати етичну атмосферу діалогу.

# Рівні діалогічного спілкування (відповідно до мотивації комунікантів)



## МАНІПУЛЯТИВНИЙ

Ці діалоги засновані на раціональному розрахунку комунікантів, або відбуваються підсвідомо, коли хтось з учасників спілкування нав'язує свою волю, думку, щоб викликати бажані реакції іншої людини. Це той тип діалогу, де один з учасників навмисно зловживає увагою і часом іншого. Маніпулятор ставить до співрозмовника як до речі, але може це вдало маскувати за удаваною турботою, увагою. Він експлуатує чужий час, почуття та розум, будує свій вплив на неетичних риторичних засобах. Психологічним підґрунтям риторики у маніпулятивному діалозі є боротьба за владу, прагнення самостверджуватися за чужий рахунок, або за чужий рахунок збагатитися.

# Рівні діалогічного спілкування (відповідно до мотивації комунікантів)



## ІГРОВИЙ

Він притаманний спілкуванню друзів та співрозмовників, в яких народжується симпатія одне до одного. Добрий гумор, жарти, кепкування – ознаки цього діалогу. Знайомство, флірт, дружня бесіда, розмова закоханих, діалог артиста-сатирика – типові ситуації ігрового діалогу. Ігровий настрій надає спілкуванню святковість, піднесеність.

## ДУХОВНИЙ

Це найвищий рівень спілкування людей, в якому актуалізується душевно-духовний, інтелектуальний потенціал особистості. Співбесіда сприяє вільному обміну думками й почуттями, породжує щастя справжнього порозуміння, веде до осягнення вищих цінностей буття у переживанні екзистенційного катарсису.

# БАР'ЄРИ ХАРАКТЕРУ І ТЕМПЕРАМЕНТУ



## Мобільний тип характеру

Тип співрозмовника *екстраверта-сангвініка*. Він швидко мислить, швидко говорить, перестрибує з однієї теми на іншу.

*Мобільного співрозмовника треба не перебивати, а дати йому можливість висловитися. Проте бажано керувати власноруч логікою такої розмови.*

# БАР'ЄРИ ХАРАКТЕРУ І ТЕМПЕРАМЕНТУ



## Домінантний тип

Це – *екстраверт-холерик*, який лідирує у діалозі. Він говорить гучно та переконливо, безапеляційно, не припускає інших поглядів на справу.

*З доміантним типом треба спілкуватися досить “тихо”, але твердо, частіше ставити питання для перехвату ініціативи.*



# БАР'ЄРИ ХАРАКТЕРУ І ТЕМПЕРАМЕНТУ



## Ригідний тип

*Інтроверт-флегматик*, малорухливий і не багатослівний. Розмовляє повільно, приділяє велику увагу деталям, дрібницям. Це – експерт, який критикує чужі ідеї.

*Спілкуючись з ним, треба мати терпіння, не підганяти співрозмовника, дати йому час висловитися, не ув'язуватися одразу в суперечку.*

# БАР'ЄРИ ХАРАКТЕРУ І ТЕМПЕРАМЕНТУ



## Пасивний тип

*Інтроверт-меланхолік* – не дуже балакучий, інколи – зовсім мовчазний, статичний, мало емоційний, безініціативний.

*Такому співрозмовнику для підвищення рівня спілкування треба ставити відкриті питання, спонукаючи його на відповіді та саморозкриття.*

# БАР'ЄРИ СПІЛКУВАННЯ



- бар'єри емоцій (стереотипи сприйняття людей)
- реакції на зовнішність людини
- емоційні стани співрозмовників (відчуття страху, сорому, провини, гніву)
- нечітка дикція, затягнутість мови у часі, неспроможність влучно формулювати свої думки, порушення логіки, недоречність, агресивні чи апативні інтонації, малий словниковий запас, замкненість у кінесиці
- різний інтелектуальний рівень
- **ефект двійника** – очікування від іншої людини того ж, чого чекаємо від самих себе у певних обставинах.



# РІВНІ СЛУХАННЯ

## Формальне

Співрозмовник формально бере участь у бесіді; ні з логічної, ні з емоційної точки зору його не цікавить розмова, він підтримує ритуал уявного спілкування. Чинниками формального слухання можуть бути стан нудьги (аби “тільки вбити час”), відсутність власної мотивованості спілкування, комунікативні бар’єри, егоїстичне бажання висловлюватися самому.



# РІВНІ СЛУХАННЯ

## Логічне

Співрозмовник слідкує тільки за логікою викладеної інформації, бо його цікавить насамперед зміст, а не особистість промовця. У такому разі він слухає переважно ключові слова співрозмовника. Емоційна співучасть тільки заважає логічному слуханню. Приклади логічного слухання найчастіше спостерігаються у професійній сфері – лекція-діалог, наукове чи ділове обговорення тощо.



# РІВНІ СЛУХАННЯ

## Слухання-співпереживання

Співрозмовник щиро слухає іншого учасника діалогу та емоційно, душевно бере участь у спілкуванні. Він чутливо відчуває настрій іншого, хвилюється чи турбується разом з ним.

# РИТОРИКА МАНІПУЛЯЦІЙ



- **Ерік Берн “Ігри, в які грають люди”**

**Дорослий** – спілкується з іншими на правах рівного, здатний приймати виважені рішення та залишатися безпосереднім

**Дитина** – шукає розваг навіть на робочому місці та демонструє образи, капризи, бажання грати

**Батько** – повчає, моралізує, забороняє, судить інших, вважає себе істиною в останній інстанції

- **Еверет Шостром “АнтиКарнегі або людина-маніпулятор”**

**“Хуліган”, “Славний хлопчик”, “Суддя”, “Захисник”, “Ганчірка”, “Калькулятор”** тощо

# РИТОРИКА МАНІПУЛЯЦІЙ



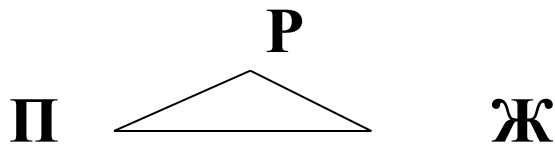
- Не хоче нести тягар відповідальності за життя, перекидає її на інших (*“У всьому винні інші”*)
- Не може самостійно владнати критичну ситуацію (*“Робіть, що завгодно – мені все одно”*)
- Підкоряється пристрасті до змагання (*“Ану дожени...”*)
- Хочє продемонструвати свою розумність (*“Бачу усіх наскрізь”*)



# РИТОРИКА МАНІПУЛЯЦІЙ



## Рольовий трикутник маніпуляцій



П - переслідувач

Р – рятівник

Ж – жертва

**Переслідувач** – учасник діалогу, що діє під девізом **“Я завжди правий”**.

Він не сприймає критики, заперечень, а сам шукає “слабкі місця” у риториці співрозмовника. Готовий викликати у іншого почуття сорому та провини, бо саме так стверджує свою зверхність. Як слухач він не здатний глибоко та щиро співчувати комусь, він слухає іншого на рівні логіки.

**“Ні, це не так”, “Ти кажеш дурниці”, “Ви нічого не розумієте”, “Так можна. А так не можна”**

# РИТОРИКА МАНІПУЛЯЦІЙ



**Рятівник** грає роль завжди готового допомогти іншому, навіть коли не просять. Він здатний дійсно допомогти доброю порадою, але робить це нав'язливо. Рятівник – це замаскований ввічливий переслідувач, бо він також далеко не впевнений у гідності свого співрозмовника, відчуває власну зверхність.

*“Давай я тобі усе поясню”, “Ось я на твоєму місці..”, “Послухай пораду розумної людини”*

**Жертва** у своїй риториці завжди жаліється на обставини життя, на інших людей чи навіть на саму себе. Робить вона це задля того, щоб отримати від слухача ілюзію співчуття, співпереживання. Різниця між людиною, яка дійсно страждає, і маніпулятором полягає у тому, що останній завжди, незалежно від обставин, знаходить матеріал для своєї ролі.

*“Мені знову не щастить”, “Усі проти мене”, “Як усе обридло”*

# РИТОРИКА МАНІПУЛЯЦІЙ



## Захист від маніпуляторів

- *“Про що це Ви? Скажіть точніше”*
- *“Мені це не потрібно”*
- *“Усе розумію, співчуваю, але не можу погодитися з вашою пропозицією”*
- Зустрічна маніпуляція з гуманною метою

# ОПТИМАЛЬНИЙ ПОРЯДОК ВИСЛУХОВУВАННЯ



- Дружнє толерантне ставлення до співрозмовника
- Компліментарність
- Візуальний контакт
- Вербальна підтримка співрозмовника
- Невербальна (кінестетична) підтримка
- Повторення ключових фраз
- Постановка відкритих та закритих запитань
- Уточнення (*Чи означає це, що...? Уточніть, будь ласка*)
- Повторення імені співрозмовника частіше 1-2 разів
- Ненав'язливе віддзеркалювання голосу, темпераменту, інтонації мовлення, жестикуляцій партнера
- Підведення підсумків
- Ввічливе прощання та вираження надії на наступну зустріч, подяка за спілкування

# ПАРАМЕТРИ ОЦІНКИ ДІАЛОГУ



1. Актуальність обговорюваної теми
2. Рівень діалогу за мотивацією
3. Тип слухання кожного з учасників
4. Рівень симетричності діалогу
5. Наявність бар'єрів спілкування
6. Риторика співрозмовників
7. Наявність маніпуляцій
8. Результативність діалогічного мовлення

# Грин А.С. Человек с человеком.

## (фрагмент)

Людині треба знати, пан самовбивця, завжди, що він нікому у світі не потрібний, крім коханої жінки та вірного друга. Візьміть те і інше. Краще собаки друга не знайти. Жінки - краще коханої жінки ви не знайдете нікого. І ось, усі втрюх - одне. Замисліться, що з усіх насолод світу можна взяти так багато і разом з тим так мало - в очах інших. Залиште інших в спокої, вони вам і ви їм, по совісті, не потрібні. Це не егоїзм, а відчуття власної гідності. В усьому світі в мене є один улюблений поет, один художник і один музикант, а в цих людей є в кожного по одному кращому для мене твору: другий вальс Годара; "До Анни" Едгара По та портрет дружини Рембрандта. Цього для мене достатньо; ніхто не промінє кращого на гірше. Тепер скажіть: де жах життя? Він є, але мене він не торкається. Я у панциру, більш незламному, ніж плити броненосця. Для цього потрібно так багато, що це доступно кожному, - треба тільки мовчати. І тоді ніхто не образить, не вдарить вас по душі, тому що зло безсиле перед вашим багатством. Я живу на сто рублів у місяць.



# Грин А.С. Человек с человеком. (фрагмент)



- Егоїзм це чи не егоїзм, - сказав я , - проте до цього треба дійти.
  - Необхідно. Дуже легко загубитися у неосяжному світлі зла, і тоді вже ніщо не врятує вас. Візьміть десять рублів, більше я не можу дати.
- І я бачив, що більше він дійсно не може дати, і звичайно, спокійно, як він дав, взяв гроші. Я пішов із вірою в силу протидії ворожого нам життя мовчанням та спокоєм.

# ОЦІНЮВАННЯ ДІАЛОГУ



1. Цей діалог гостро **актуальний** для головного героя, який знаходиться у стані відчаю на межі самогубства, бо не бачить сенсу у житті. Співрозмовники щиро мотивовані на спілкування.
2. Діалог по-справжньому **духовний**, бо його проникливість торкається душі співрозмовників, це - щирість, самовідкриття.
3. Рівень слухання - найвищий: **слухання-співпереживання**.
4. У фрагменті співрозмовник-незнайомець більш монологічний, ніж його слухач. Проте саме глибоке слухання робить цю комунікативну співдію **симетричною**.



# ОЦІНЮВАННЯ ДІАЛОГУ



5. Казати про **бар'єри** комунікації недоречно. Адже рівень душевності долає можливі бар'єри. Недарма розповідь називається "людина з людиною". Слова звернені саме до екзистенційних глибин людини
6. Риторика виважена у єдності форми та змісту, відзначена лаконізмом та метафоричністю
7. Не може йти мови про **маніпуляції**, коли люди гранично актуалізовані і відкриті одне одному.
8. **Результат** цього душевно-духовного діалогу доленосний: врятовано людське життя. Чоловік повертає сенс життя за допомогою співрозмовника, мудрого й доброго душею.