


Галина Мельник

Общение в журналистике

секреты мастерства

2-е издание, переработанное



 ПИТЕР

Галина Мельник

**Общение в журналистике:
секреты мастерства**

«Питер»

2008

Мельник Г. С.

Общение в журналистике: секреты мастерства / Г. С. Мельник — «Питер», 2008

Книга посвящена личной эффективности журналиста. В ней содержатся полезные советы, идеи и описание техник, которые можно применять в журналистской практике для установления контактов с людьми. Издание поможет начинающим журналистам развить не только умения и навыки общения с людьми как источниками информации, но и способности анализировать сложные ситуации, научит самоанализу и объективной оценке действий партнеров по коммуникации. Книга предназначена для студентов вузов, изучающих курс «Психология журналистики», для журналистов-практиков и всех, чья сфера деятельности связана с публичной коммуникацией (специалисты по связям с общественностью, пресс-секретари и рекламисты).

© Мельник Г. С., 2008

© Питер, 2008

Содержание

Предисловие	5
Раздел 1	7
1.1. Общение – основа профессии журналиста	8
1.2. Тактика акта общения: содержательный и психологический аспекты	13
1.3. Первое правило – человеческий интерес и понимание	17
1.4. Слушаю, слышу, понимаю	22
Конец ознакомительного фрагмента.	24

Галина Мельник

Общение в журналистике: секреты мастерства

Предисловие

Психологию общения можно назвать наукой и искусством совершенствования личности. Знание этой науки позволяет получить максимальную отдачу от профессиональной работы журналиста, приобрести навыки «совершенного» поведения, воспроизводящего стратегии достижения успеха. Психология общения охватывает не только поведение людей, но и способ мышления, процесс общения человека с самим собой и другими людьми.

Вашему вниманию предлагаются для обсуждения темы, связанные с применением принципов и техник профессионального общения, которые помогают журналисту выбрать верный путь к достижению цели.

Цель книги – помочь обрести представление о психологических процессах массовых коммуникаций, человеческой психике и ее законах, научиться «входить во внутренний мир других людей», понять механизмы «обработки людей людьми»¹.

Мы рассмотрим лишь некоторые проблемы возникновения и проявления «публичной индивидуальности» журналиста как основы его имиджа, а также вопросы психологических проявлений контакта журналиста и читателя, зрителя, слушателя. При этом будем исходить из понимания, что существует постоянная психическая асимметрия взаимодействия «коммуникатор – реципиент» как следствие разности психологических структур личности передающего и воспринимающего информацию.

Заметим, что содержанием профессии журналиста является общение, контакты с другими людьми, без которых нет и творческого роста. Психологический анализ профессиональных действий журналиста возможен при наблюдении за его работой на стадиях общения с партнерами, при проведении интервью, пресс-конференций, презентаций, организации расследования, подготовке текста.

Надеемся, что знакомство будущих журналистов с психологическими приемами общения, несомненно, обогатит их творчество. Хотя здесь уместно замечание: не старайтесь отнестись ко всему, о чем вы узнаете из этой книги, как к истине в последней инстанции. Методики журналистского общения содержат не набор трюков и приемов, а рекомендации по стилю поведения.

В первом разделе книги речь пойдет о стилях, видах и типах и социально-психологических функциях, общих правилах и принципах общения, его структуре, ступенях, о восприятии людьми друг друга.

Во втором разделе мы дадим несколько полезных советов, идей и описание техник, которые можно применять в журналистской практике для установления контактов с людьми. Этот раздел будет посвящен личностной эффективности, способам преодоления психологических барьеров общения, выбору героя будущего произведения, умению профессионально слушать собеседника. Мы познакомим вас с поведенческими стратегиями в общении и методами воздействия на собеседника, в том числе с техниками НЛП, защитой от психологических манипуляций.

¹ Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. М., 1989. С. 15.

В третьем разделе рассказывается о феномене теле– и радиообщения, техниках формирования имиджа ведущего, стратегиях поведения в интерактивных передачах – телешоу и дискуссиях.

В четвертом разделе книги вас ждут советы, рекомендации известных журналистов по организации эффективного общения. Они поведают о связанных с нарушением правил общения курьезах, которые происходили в их профессиональной практике.

Надеемся, что книга вызовет интерес и будет добрым спутником каждому, кто стремится повысить свою психологическую культуру.

Раздел 1

Профессиональное общение в журналистике: слушаю, слышу, понимаю

Смысл общения – в его результате.

Профессиональная жизнь по своей значимости для судьбы человека и его развития как личности занимает ведущее место среди других его линий жизни. Искусство повседневного живого общения с людьми – органическая часть профессиональной квалификации журналиста. В настоящем разделе книги мы постараемся показать вам:

- как сделать журналистский стиль общения действеннее, глубже, осмысленнее, ценнее;
- как научиться слушать собеседника;
- как контролировать ситуацию общения;
- как достигать эффективного и результативного общения с людьми разных психологических типов.

1.1. Общение – основа профессии журналиста

Для журналиста «творческое состояние – состояние взаимодействия с другим человеком, который становится „источником“ информации» [1]. Без постоянного контакта с другими людьми нет профессионального роста. Общая коммуникативная компетентность, или просто умение общаться, является показателем социально-психологической приспособленности любого человека. Журналисту она необходима больше, чем кому-либо, поскольку это связано с общественным характером его деятельности. И тем не менее от 50 до 70 % журналистов испытывают те или иные трудности в процессе общения с людьми при интервьюировании, при работе с источниками информации и документами, при наблюдении за ситуацией в процессе знакомства с объектом своего внимания.

«Профессиональный успех и карьера журналиста определяются динамикой его мышления, продуктивностью мысли и чувства, творческой целесообразностью поведения журналиста во всех, подчас весьма неожиданных, профессиональных ситуациях» [2], особенно в работе с людьми – героями будущих произведений.

Как творческая личность журналист проявляет свои качества на трех уровнях развития – биопсихическом, на уровне психических процессов и опыта и на системообразующем уровне [3]. На первом уровне наблюдается чувствительность нервной системы, проявляющаяся в острой впечатлительности и эмоциональности; на втором возникает чувствование (эмпатия).

На системообразующем уровне (на котором происходит формирование ценностных ориентации, мировоззрение личности) талантливых журналистов отличает гуманизм, следование духовным, эстетическим и религиозным принципам в их творчестве, жизни, общении с другими людьми [4].

Каждый человек имеет свою систему социально-психологических знаний, которые складываются из эпизодических наблюдений, обобщений услышанного и прочитанного, т. е. каждый из нас обладает определенным багажом обыденного сознания и навыком общения, коммуникативным опытом. Журналист приобретает профессиональный опыт, повседневно овладевая искусством общения, ведь большую часть своего времени он тратит на общение с героями своих будущих произведений. Журналистика – многопрофильная профессия, и каждая из специальностей – репортер, аналитик, обозреватель, ведущий ток-шоу, модератор и т. д. – имеет свои особенности, требует определенной совокупности качеств.

Журналистская деятельность развивает специфические профессиональные качества личности: общительность, быстроту реакции, умение сосредоточиться и работать в оперативных условиях, находчивость, наблюдательность, память, прагматизм, инициативность, наличие интригующего начала в журналистских способностях, умение выявить в окружающей действительности факты, которые могут заинтересовать партнеров [5]. Вместо протокольного отображения ситуации или человека от журналиста требуется подетальная разработка собственных впечатлений. Многочисленные контакты, разнообразие круга общения обогащают жизненные впечатления журналиста и делают насыщенной профессиональную биографию.

Наряду с широкой информированностью, стрессоустойчивостью, любознательностью, находчивостью, образной, метафоричной манерой говорить от журналиста, в какой бы области он ни специализировался, требуются такие качества, как коммуникабельность, умение расположить к себе собеседника, внушить доверие.

Хотя и не существует универсальных чудодейственных методов воздействия на других людей, которые подходили бы для любой ситуации общения и могли гарантировать журналисту профессиональный успех, имеется ряд психологических и педагогических принципов, которых он может придерживаться для эффективного общения.

Суть процесса общения заключается в обмене личностными установками, взглядами, впечатлениями, интеллектом, опытом, энергией участников, и «чем больше в процесс коммуникации вовлечены эмоции, память, опыт, интеллект коммуникаторов, тем эффективнее процесс общения» [6]. Полноценный процесс межличностного контакта в ситуации, когда журналист работает в режиме интервью, проходит три стадии: а) визуальный контакт; б) обмен информацией; в) взаимодействие, взаимовлияние. Для журналиста и его собеседников этот контакт и все его стадии имеют разную оценку и результативность.

Результат профессионального общения зависит от того, в какой системе – закрытой или открытой – работает журналист со своим собеседником. Открытая система предполагает высокую самооценку позволяющую вести разговор полно, адекватно, уравновешенно, ясно и прямо, причем по правилам таким же открытым, гуманным, современным, обеспечивающим полную свободу любых обсуждений. Такое общение будет эмоциональным и плодотворным, а результат – опираться на реальное положение вещей. Если самооценка героя низкая, то общение может получиться неопределенным, неадекватным и спутанным. Если в стиле общения собеседник проявляет себя как заискивающий, обвиняющий, просчитывающий или отстраненный человек, то результат может получиться хаотичным, случайным и деструктивным. Если вы подошли к выбору героя легкомысленно, то это непременно спровоцирует дефектное общение (примеры такого дефектного общения вы найдете в разделе 4).

Журналист лучше других знает, что людям свойственно играть различные роли. Недаром говорят, что мир – театр, а люди в нем актеры. Причем людям свойственно желание казаться лучше, поэтому они создают свой имидж. В этом случае ваша задача – распознать, что истинное, а что напускное.

Человек предсказуем в целом ряде своих проявлений: ему свойственна поведенческая устойчивость, привитая нормами, однако «человек никогда не совпадает с самим собой, ему нельзя применить формулу тождества $A + A$ » [7]. Он может оказаться лучше или хуже образа, который презентует публике.

При оценке людей журналисту важно понимать, какому виду сценария они следуют в жизни, видеть систему их потребностей, иметь представления о структуре мотиваций и ценностных ориентациях.

Восприятие журналистом других людей базируется на поиске впечатлений, которые отражают основные характеристики личности. Часто самым прочным оказывается наше первое впечатление. Оно почти всегда означает, что вы относите воспринимаемое лицо к одной из групп людей в тех классификациях типов, которые у вас уже сложились. При последующем познании этого человека мы раскрываем в нем своеобразные черты, присущие только этой личности. Индивидуальные качества человека (его *приватная индивидуальность*) воплощают конкретные целостные представления окружающих о нем (*публичная индивидуальность*). Причину поведения того или иного человека мы видим либо в его внутренних склонностях, либо в элементах ситуации, в которой он оказался.

Журналист старается определить, является ли конкретное поведение постоянным или случайным, однотипно или различно оно в сходных условиях; выделяет тип поведения – дружеский, любовный, агрессивный. При этом обращает внимание на то, какой образ действий демонстрирует этот человек.

В познавательной деятельности журналиста присутствует как важный компонент понимание самого себя и себе подобных в различных ситуациях межличностных отношений и психических состояний. При этом мотивы поведения журналиста, его функциональные обязанности должны восприниматься им не как арена для самоутверждения, а как приглашение к самосовершенствованию во взаимодействии с людьми разных профессий, статусов, возраста, пола, интересов. Повседневное общение с различными людьми многому учит, увеличивает эффективность общения. Нарастает потенциал понимания других людей, вырабатываются

навыки снятия напряжения и отрабатываются способы принятия другого человека, увеличиваются уровни контроля над ситуацией и влияние на ее исход.

Коммуникативная компетентность предполагает адекватность в любой ситуации. Однако деятельность пишущего человека связана с риском, неопределенным исходом и возможностью непредвиденных последствий контактов с людьми. При взаимном реагировании и восприятии журналист, пытающийся изменить поведение другого, всегда должен помнить, что объект реагирует не только на методы и способы, но и на него самого как на личность. Вопрос об отклонениях, допускаемых социальными (личностными и ролевыми) нормами, очень важен. Естественно, что ожидания и требования одного человека к другому или к группе, их взаимопонимание имеют определенные рамки и пределы. Поэтому здесь важно приспособление к партнерам с учетом их установок и ценностей, особенностей характеров, конкретных ситуаций и т. д.

Успех и результаты общения зависят от многих факторов. Для достижения целей общения каждый использует свою наработанную систему средств – речь, интонацию, акценты, стиль выражения мысли, вербальные и невербальные средства (поза, внешность, организация предметной среды) и добивается при этом разной степени успеха.

Знание журналистом общих закономерностей – ключ к пониманию других. Понимание психологии людей, относящихся к определенному типу, делает процесс общения более легким. Адекватность восприятия другого зависит от многих психологических качеств журналиста. В первую очередь связанных с его восприимчивостью, которая может быть выражена искренней любознательностью, вниманием к другим, способностью к аналитическому анализу ситуаций и отношений. Во вторую очередь адекватность восприятия обеспечивается реактивностью, т. е. подвижностью эмоций журналиста, их многообразием. Впечатлительность, искренний интерес к другому, способность к сочувствию и сопереживанию нередко делают успешной профессию журналиста. Более того, становится необходимым сам психологический повседневный тренинг общения с разными людьми. Это требует определенного состояния души.

Журналист «Российской газеты» Игорь Свиноаренко вспоминает:

В бытность мою большим начальником в одном солидном издательском доме («Коммерсантъ») меня ужасало, что я с утра до вечера все время суетился, принимал людей, отвечал на звонки, куда-то ехал, давал команды, подписывал кипы документов... Потом смотришь – прошел день, наступила ночь, я смертельно устал. А что сделал? Ничего! Бумажки – из кабинета в кабинет, деньги – из сейфа в сейф... Я понял, что с этой руководящей высоты я вижу большие проблемы, но люди оттуда не видны. Их вообще как бы нет. У меня была тоска оттого, что я не вижу деталей человеческих, выражения лица, интонации голоса. И я сказал: «Нет, не надо! Мне хочется обратно, к людям». Я вернулся. Многим это показалось странным, люди думали, что меня выгнали [8].

В процессе журналистского творчества вырабатывается особая эмоциональная природа чувствительности к психическим состояниям других, их стремлениям, ценностям и целям. Эффективность журналистского труда напрямую зависит от **эмпатии** – способности сочувствия, эмоционального отклика на переживания другого. В эмпатической способности лежат истоки морального развития личности журналиста, которое является условием профессиональной деятельности.

Психологической предпосылкой эмпатии является способность как бы входить в состояние другого и постигать причинно-следственные связи в его проявлении. Важным фактором эмпатии является развитая система подсознательного мышления, которую понимают как спо-

способность оперировать неполной информацией, соединять разные информативные потоки и признаки, освобождаться от шаблонов и избегать предвзятых суждений.

Существуют различные способы постижения другого человека. *Рациональный уровень* достигается с помощью системы логического выявления и оценки причины, мотивов и следствия поведения другого человека. *Эмоциональное постижение* зависит от эмоциональных ассоциаций и идентификации с собеседником. *Интуитивный уровень* означает предвосхищение самопроявлений человека, их угадывание. Выбор адекватного средства реагирования или воздействия на собеседника зависит от умения на всех уровнях фиксировать особенности другого человека.

В профессиональном общении роли участников разные: журналист, как правило, субъект исследования, а его собеседник – объект. Задача журналиста в каждом акте общения иметь алгоритмы ведения беседы, типичные матрицы, чтобы не терять времени на продумывание дальнейших шагов. Нужно понимать, что журналист часто работает в экстремальных условиях, вызванных необходимостью оперативно собрать материал и распространить информацию раньше других коллег, при этом не исказив суть полученных от респондентов фактов и данных. Технологии получения сведений должны быть отточены и давать минимальные сбои. Но человек, с которым имеет дело журналист, материал тонкий, работать с ним нужно максимально осторожно и бережно. Это требует умственных и эмоциональных затрат.

«Общаясь с собеседником, журналист ориентируется в его поведении, поскольку он как бы „читает“ его, т. е. расшифровывает значение его внешних данных и раскрывает смысл получающегося таким образом текста в контексте, который имеет свой внутренний психологический план. Это „чтение“ протекает бегло, поскольку в процессе общения с окружающими у журналиста вырабатывается более или менее автоматически функционирующий психологический подтекст и отношение к поведению людей, с которыми он общается» [9]. Для журналиста подобное «чтение» выступает как профессиональное требование, следовательно, эти навыки должны совершенствоваться.

В поведении людей важно подмечать типическое. Это облегчает ориентацию, а журналист, подмечая индивидуальные особенности, сможет уточнить тактику отношения с собеседником. Например, видеть перед собой авторитетного руководителя, или неудачника, или эгоиста. Эти качества реализуются всегда индивидуально. У авторитарной личности могут обнаружиться особенные черты, например склонность к фаворитизму, перекладыванию ответственности на подчиненных. Эгоист может быть общительным, а может быть замкнутым, ожесточенным, недоверчивым, способным на месть и т. д.

Нельзя забывать, что человек принадлежит к определенной **группе**, поэтому его поведение несет на себе отпечаток тех принципов и норм поведения, которые характерны для этой группы. Но человек может оказаться хуже или лучше группы. Правильная оценка партнера возможна лишь при отвлечении от стереотипов. Но и в этом случае свою (даже многогранную) оценку, очевидно, нельзя считать догмой.

Общение редко бывает *бескорыстным*. Приоритетной целью журналиста является получение максимума информации. Однако любое общение должно приносить пользу всем участникам межличностного общения, означающего взаимное (с обеих сторон) вложение усилий, выраженное в направленных друг на друга действиях (воздействие). Общение означает восстановление связи, движение навстречу, взаимоперетекание.

Как видим, профессия требует от журналиста совершенствования целой системы качеств, необходимых для эффективного общения. Прежде всего это **направленность на других**, т. е. возможность проникнуть в систему ценностей человека. Далекую не последнюю роль играют определенные **характеристики интеллекта**, а также воспитанность и организация эмоциональной сферы.

Предвидение поведения, анализ и постижение других, развитая **способность «входить в положение»** являются составной частью психологической культуры журналиста.

Ряд качеств связан с особенностями мышления, **объемом внимания**, необходимого, чтобы выслушать собеседника. Потребуется и определенные свойства восприятия – наблюдательность, способность различать мельчайшие колебания в настроении, видеть существенное в личности. Журналист должен обладать тренированной памятью, помогающей помнить лица, а также привычки и другие детали и подробности, характеризующие данную личность, в том числе факторы, которые могут раздражать или успокаивать человека. Трудно обойтись и без воображения. Зримое представление ситуации общения способствует лучшей подготовленности (выстраивается алгоритм предстоящей беседы – образуется логическая цепь из фактов, мнений, оценок, представлений о предмете беседы).

1.2. Тактика акта общения: содержательный и психологический аспекты

На всем протяжении акта общения журналист мысленно осуществляет контроль над темой, т. е. следит за ее релевантностью: старается не допускать значительных отклонений от генеральной темы, от принятой концепции ведения диалога; следит за причинно-следственными связями информации, которую ему сообщает собеседник. Контролирует полноту получения информации, логику изложения, а также отслеживает ошибки в повествовании, описании, рассуждении, искажении фактов.

Забываясь о содержании беседы, важно придерживаться правил, необходимых для успешного взаимопонимания, которые можно выразить в следующих показателях.

Информированность. Информация должна быть общеизвестна и представлять интерес для публики.

Полнота описания. Необходимо выявлять главное в любой информации.

Точность. Информация должна быть понятна и передана в одном контексте.

Детерминизм. При передаче информации нужно сохранять причинно-следственные связи.

Общая память. Обе стороны должны иметь набор общих знаний о мире.

Прогностические способности. Обе стороны должны иметь общие представления о будущем развитии ситуации. *Истинность.* Все сообщения должны соответствовать реально существующим явлениям.

Релевантность. Сообщение не должно прерываться отклонениями от темы.

Ясность. Сообщение должно быть однозначно и ясно понимаемо.

Мотивированность [10]. Желательно, чтобы передаваемая информация сопровождалась оценкой говорящего и пояснением мотива передачи этой информации.

Но даже при выполнении всех этих условий рассчитывать на эффективность можно, лишь обеспечив психологическую сторону общения, рождающую взаимопонимание.

Психологические факторы общения включают контекст, культурный фон (язык, традиции, нормы), определяющие форму общения. Течение и исход разговора могут быть предопределены уровнем общения – макросоциальным (включает общезначимые нормы) и микросоциальным (учитывает стандартные ситуации – интервью, пресс-конференция, официальные переговоры). Влечение человек испытывает к людям, похожим на него, сходным с ним по социальному происхождению, интересам и взглядам.

Каждому акту общения предшествуют **мотивы** – осознанные и неосознанные. Это могут быть духовные устремления – удовлетворение в самовыражении, познании, игра интеллекта, эстетическое наслаждение от созерцания партнера, к которому испытываешь симпатию. Мотивом может стать стремление исправить или изменить ситуацию, кого-то наказать, просветить и т. д. Часто это бывает желание популярности. Журналист заботится о поддержании мотива общения.

Следует иметь в виду, что мотивы носят двоякий характер. С одной стороны, они выражают боль, с другой – удовлетворение. О мотивах можно догадываться по поступкам, именно они являются катализатором внутреннего напряжения и мотивации. «Прислушайтесь внимательно к человеку, вы услышите внутренним ухом, вокруг каких психологических потребностей сосредоточена его речь» [11]. Человеку должны быть ясны цель и причина беседы. Журналист обязан объяснить собеседнику, что потребуется от него в роли интервьюируемого, и оговорить до начала беседы продолжительность, степень сложности вопросов, компетентность и т. д. По возможности постараться сделать понятными свои мотивы. Это тем более важно, что человек еще не успел войти в роль, беспокоится и нервничает. Сформировать образ-пред-

ставление участников общения друг о друге и журналисте, дать осознать свою роль, снять предубеждения – вот комплекс задач, которые решает журналист, чтобы обеспечить мотивированность общения. Наиболее сильный мотив журналиста – серьезность его намерений. Профессионал заботится об обеспечении ясных правил, чтобы игра не велась вслепую.

Здесь уместен совет П. Томсона: если хотите установить контакт с каким-либо человеком, убедитесь в том, что сможете удовлетворить его потребности, в то время как он насытит ваши, чтобы сотрудничество строилось на принципе «твоя победа – моя победа» [12]. Основные психологические потребности, которые базируются на мотивах, можно свести к следующему.

- Сила личности.
- Собственная значимость.
- Любознательность.
- Эмоциональная безопасность.
- Принадлежность к группе.
- Любовь, желание быть любимым.
- Признательность.
- Одобрение со стороны референтной группы.
- Возможность творить.
- Свобода и неприкосновенность частной жизни.
- Материальное благополучие.
- Высокая самооценка.
- Самоуважение.
- Успех [13].

Польский психолог Ежи Мелибруда отмечает три необходимых качества, способствующих общению: первое – это так называемая надежность говорящего, второе – понятность его сообщения, третье – учет обратных связей относительно того, насколько правильно он понят [14].

Понимая **психологическую мотивацию общения**, журналист способен усилить, облегчить контакт и свести к минимуму действие препятствующих факторов. С этой целью в процессе общения он последовательно разыгрывает сценарии, гибко используя нормы отношений.

Профессиональный журналист всегда помнит о таких помощниках общения, как:

- стремление к выполнению ожиданий;
- потребность в познании и одобрении;
- альтруистические мотивы;
- потребность в понимании и сочувствии;
- приобретение нового опыта;
- катарсис (очищение) [15].

Понимая *психологическую мотивацию общения*, журналист способен усилить, облегчить контакт и свести к минимуму действие препятствующих факторов. С этой целью в процессе общения он последовательно разыгрывает сценарии, гибко используя нормы отношений.

К. Роджерс определил ряд качеств, или характеристик, психологической атмосферы, которая помогает журналисту добиться установления контакта.

1. Теплота и отзывчивость со стороны интервьюера, выражающаяся в интересе к респонденту и в приятии его как личности.
2. Позволение выражать свои чувства.
3. Свобода от любого типа давления или принуждения (нужно избегать навязывать свое мнение) [16].

Каждая конкретная беседа характеризуется собственной тональностью, имеет собственную тактику. Успех встречи с героем будущего произведения и беседы зависит от условий ее проведения. Если она проводится с целью создания интервью, то учитывается тип интервью, расчетная аудитория, а также тип личности собеседника.

Какова же исходная точка любого общения? У людей, только собирающихся вступить в общение друг с другом, имеется конкретное основание для «опережающей коммуникации». Это относится не к языковой общности, а к нормативно-ценностной системе того общества, в котором протекает их жизнедеятельность. Журналист всегда ожидает от своего будущего собеседника каких-то действий, поступков, проявления характера, взвешивает предпосылки общения. За годы работы в журналистике у корреспондента накапливаются своеобразные комплексы ожиданий относительно определенных типов людей.

Готовясь к встрече, журналист предвосхищает нормы, которых может придерживаться в своем поведении его будущий собеседник, ценности, которым он подчиняет свои жизненные цели и задачи. Дар проигрывания психологической ситуации – думать о том, насколько охотно собеседник вступит в диалог, от каких факторов это зависит. Если известно, кто твой собеседник (его профессия, возраст, интересы, какие социальные роли исполняет), уже в первом приближении можно мысленно спрогнозировать направление, которое может принять диалог с ним. У опытного журналиста в голове обязательно всплывают ассоциированные с этой ролью нормы поведения и ценностные ориентации. Он примерно представляет себе, что можно ожидать от актера, политика, педагога, ведь наше восприятие зависит от того, как мы классифицируем людей (по принадлежности к какой-то группе, социально-экономическому классу, физическим характеристикам – пол, возраст, цвет кожи).

Встречи с привычными типами людей помогают нам быстро считывать ситуацию и выбирать необходимый алгоритм общения. Устанавливая контакт с людьми, мы заранее знаем, чего от них можно ожидать. Однако нередко **стереотипы** порождают у нас слишком условное и упрощенное представление о других.

Всякая предубежденность, предвзятость может мешать объективности. Нам жаль расставаться с придуманным ходом, намеченным планом, языковыми находками, если собеседник разрушает наши представления о нем, если моделирует ситуацию, не совпадающую с нашим «сценарным» планом. Что делать, приходится преодолевать и внутреннее сопротивление. **Опираясь на стереотипы, мы упускаем свою выгоду от познания и раскрытия личности.** Если журналист жестко гнет свою линию, то поступает не гибко, и он, скорее всего, обречен на неудачу, даже если это профессионал.

В «Комсомольской правде» было опубликовано интервью Татьяны Петровой с актером Вячеславом Царевым, сыгравшим в детстве в популярном фильме «Добро пожаловать, или Посторонним вход запрещен» придурковатого пионера. Интервью было опубликовано под рубрикой «Герои вчерашних дней», предназначенной для того, чтобы воскресить в памяти читателей забытых героев. Подробно рассказав об убогом жилье актера, журналистка начала свое общение с шокирующей реплики: *«Долго жить будете, Вячеслав Валентинович! Ходили слухи, Царев спился и умер».* Вопрос содержал интригу и должен был продемонстрировать журналистскую осведомленность. На протяжении всего интервью герой проявлял безмерную доброжелательность, явное желание сочувствия и понимания позволили ему остаться непринужденно-веселым (он лишь удивился, а потом засмеялся в ответ на подобное заявление). Однако журналистка не успокаивалась и настойчиво продолжала тему: *«Выпить-то, наверное, любите?», «Сильно пьете?», «В запои не уходите?».* Видимо, ее основная цель была показать «неправильный» образ жизни героя и осудить его. Вопросы следовали один

за другим. Вызвать раздражение и пристыдить не получилось – помешала наивность и искренняя доброта героя. Журналистка так и не смогла спровоцировать собеседника на резкие выпады. Стоило бы смириться с тем, что герой лучше, чем о нем думали.

Наблюдение помогает непосредственно воспринимать и фиксировать нюансы настроения. Искажение восприятия событий тем больше, чем сильнее наблюдатель ориентирован на подтверждение своей гипотезы. Если воспринимать другого в определенной ситуации избирательно, то можно пропустить часть происходящего, а она может оказаться важной (нужно учитывать, что длительное наблюдение приводит к усталости).

Компетентность в общении во многом определяет возможности человека в установлении и поддержании контактов, способности адекватного понимания других и себя, прогнозировании поведения и деятельности людей. Без навыков и умений эффективного общения невозможны быстрая ориентация в суждениях и понимании точки зрения партнера, решение коммуникативных задач в процессе совместной деятельности, разрешение проблемных ситуаций.

1.3. Первое правило – человеческий интерес и понимание

Первое правило профессионального общения – человеческий интерес. На полюсах систем «Я – Ты», «Я – Он» возникает гамма отношений [17], к которым нужно относиться максимально чутко, чтобы не разрушить атмосферу доверия.

Умение строить вербальные или речевые коммуникации по законам человеческого (гуманитарного) общения делают процесс интервью более продуктивным. Знание интервьюером социальных и культурных кодов позволяет хорошо ориентироваться в обстановке, раскодировать знаки-символы, несущие функциональные выражения, экспрессию, репрезентирующие содержание.

Во взаимоотношениях общающихся важную роль играет **установка** – психологическая готовность реагировать на партнеров привычным образом, что обусловлено прошлым опытом, переживаниями и оценками их сущности, суждений и поведения. Благодаря действию таких установок человек экономит свои психологические ресурсы, поскольку в процессе взаимодействия с окружающими вступают в силу наработанные шаблоны распознавания их типов и построения их отношений. От правильного выбора установки зависит верное распознавание партнера по общению и его собеседника. Содержание коммуникации зависит от организованного поля стимулов, состоящих из знаков и символов, которые используются партнерами в общении. Поле должно обладать свойствами восприимчивости.

Жесткое стремление к достижению цели без установления контакта – ошибка. Эмоциональный контакт вызывает доверие и свидетельствует об открытости человека. Желая наладить контакт показывает взглядом, осанкой, жестами, что он дружелюбно относится к собеседнику. Но и этого оказывается недостаточно. Важно искреннее понимание партнера. Главное в эффективном общении – некая общая база, которая закладывается уже с первых фраз, таких как киплингская: «Мы одной крови – ты и я» или российское: «Я тебя уважаю» [18].

Журналист Борис Дедюхин, работая над заметками «Сердца сокрушенные» о современных русских монастырях, столкнулся с трудностями в общении с монахами. Им двигало стремление понять этот закрытый мир. Журналист не скрывает трудностей на этом пути. Даже наоборот: постоянно признается в них, и такой незамысловатый на первый взгляд ход становится ключевым в его повествовании. «Я слушаю и молчу, боясь выказать раздражение – на самого себя, на свою бестолковость». Журналист вынужден признаться, что разговор с монахами и монахинями порой был похож на общение иностранцев: «...ни я их не понимал, ни они меня. Можно только удивляться, как далеко в стороны способна развести жизнь, если мы, русские люди, по-разному думаем и чувствуем, даже тогда, когда речь идет об очень ясных, казалось бы, вещах». Но доброе намерение понять другого, терпение и такт, проявляемый с обеих сторон, позволили автору заметок приблизиться к людям. «Надо понять», – говорит одна из монахинь. «Надо понять!» – повторяет за ней журналист. И потому, что им двигало одно желание – понять, он сумел расслышать слова матери игуменьи. «Затвор – не тюрьма, не отгораживание от мира... Дело вот как обстоит: уходя из мира, покидая общество людей, монах всю жизнь без остатка посвящает делу служения этим людям».

И вот «келия моя больше мне не кажется убогой»; а самое главное – все, с кем встречался журналист, будто бы приблизились к нему, из чуждых и недоступных сделались живыми и близкими [19].

Для сравнения обратимся к интервью с игуменом Валаамской обители – отцом Панкратием, посвященному этой же теме и опубликованному накануне праздника – дня чудотворца Сергия [20]. Скорее удовлетворяя праздное любопытство, чем постигая истинную суть мира современных монастырей, журналист Н. Зятков задает светские вопросы: *«Насколько допустим церковный бизнес?»*, *«Почему церковная элита ездит на мерседесах?»*, *«Зачем столько драгоценностей в убранствах и облачениях?»*, *«В каком положении оказывается Церковь, когда получает из рук мошенников „грязные“ деньги?»*. На механически заданные вопросы он получает столь же механические ответы-отговорки. Интервью слишком технологично, чтобы затронуть эмоциональную сферу читателя. Вряд ли у читателя останется в памяти «свет» от такого общения журналиста со своим собеседником. Прочел и забыл. Вопросы только выглядят острыми, но в них нет истинной страсти, за ними не видно настоящей душевной работы журналиста. Цель интервью – не понять мир верующих, а выудить сенсационные моменты. Журналист демонстрирует отчужденность и не выражает свое аффективно-эмоциональное отношение к объекту понимания, в данном случае к отцу Панкратию.

Можно не разделять взгляды человека, не соглашаться с его установками, но нельзя не уважать его как собеседника. Часто журналисты занимают контрапозицию и с «высоты» своего положения выносят оценки.

Понятно, если человек вам антипатичен, вызывает у вас раздражение, отрицательные эмоции, то никакого чувства понимания не может быть. Но в данном контексте журналист проявляет полное равнодушие к собеседнику, лишь озвучивая вопросы, подготовленные заранее. Этим зачастую грешат современные журналисты.

Проблема понимания является сегодня в науке психологии едва ли не главной. Крупные мыслители (Хайдеггер, Гадамер, Рикер и др.) считают, что понимание – это вообще главное, что нужно человеку в мире. Понимание всегда оказывается чем-то большим, чем акт познания, это всегда «бытийное реагирование», а при переходе из познавательного анализа в сущностное понимание открываются новые, не ведомые до сих пор психологам грани.

Сами слова «понимание» и «взаимопонимание» для людей разного пола имеют совсем разный смысл. Когда мужчин спрашивают, что значит понять другого, то они прибегают к категориям знания или компетенции. Это значит, что, по мнению мужчин, понимать другого – это хорошо знать его или думать, как он, иметь общие интересы. Для женщин на первом плане не знание и компетенция, а все та же эмпатийная сторона. Понять другого человека для них – значит почувствовать его, хорошо к нему относиться и т. п. Но сама направленность в определениях мужчин и женщин говорит о том, что женщины больше ориентированы на межличностные отношения, а мужчины – на предметный мир и взаимоотношения с ним. Поэтому мужчины больше интересуются спортом, политикой и т. д., а женщин больше привлекают люди (согласно результатам исследований, которые в основном почему-то проводятся женщинами-психологами).

Обычно человек понимает только то, что соответствует его внутренним установкам, прогнозам, гипотезам. В случае если что-то не соответствует его ожиданиям, то обычно первой реакцией бывает непонимание. Подчеркнем: наличие эмпатии играет главную роль в возникновении чувства понимания, но это не более чем чувство понимания.

Психика человека устроена таким образом, что существует что-то вроде принципа экономии психической энергии. Мы ориентируемся на наиболее правдоподобные события. Чем

необычнее, неожиданнее событие, тем больше требуется усилий, чтобы понять его, и если мы ждем от человека одного, а он говорит совсем на другую тему, мы не сразу понимаем его.

Например, легче понять людей предсказуемых, оправдывающих ваши ожидания. С непредсказуемыми общение затруднено. Невозможно усвоить все техники общения с неординарными людьми.

Люди склонны лгать. Расхожей стала фраза, некогда оброненная поэтом Ф. И. Тютчевым: «Мысль изреченная есть ложь». Возникает сложность – проблема понимания или взаимопонимания. Если последнюю рассматривать как систему, то вполне допустимо, что *данная проблема не может быть разрешена средствами одной только психотерапии*. Для разрешения проблемы необходимо сделать следующий шаг и выйти за пределы этой системы [21].

Журналист и его партнер по общению переживали разный опыт. Сущность метода, который предлагает психолог Э. Цветков для глубинного понимания человеческих интересов и мотивов, – *техника расслаивания*, при которой отделяются обозначения переживания от самого переживания. Недостаточно, чтобы кто-то сказал, что его мучил в тот момент страх, нужно добиться того, чтобы он обозначил его другими словами, эпитетами, метафорами, тогда можно заметить процесс внутренней трансформации. Это означает, что человек подошел к своему истинному переживанию. Зачастую так и бывает – первое описание не соответствует изначальному переживанию и представляет собой лишь попытку квалифицировать свое состояние [22]. Журналист должен быть дотошным и настойчивым в своем желании раскусить собеседника, но при этом не казаться ему слишком навязчивым.

Основная часть акта общения – активное слушание, подбадривание, стимулирование, «отраженное эхо». Российские психологи С. А. Дерябко, В. А. Ясвин в своей книге «Гроссмейстер общения» замечают: «Чтобы с самого начала знакомства или беседы расположить к себе собеседника, нужно дать ему как минимум три психологических „плюса“... Существует, конечно, множество возможных „плюсов“, но наиболее универсальные из них: комплимент, улыбка, имя собеседника и поднятие его значительности» [23]. Однако не нужно понимать это буквально.

В процессе общения можно значительно увеличить степень контакта со своим собеседником, если суметь к нему подстроиться. Подсказку можно найти в словах, которыми он пользуется. Точнее подстроиться к собеседнику поможет ваше наблюдение, если вы заметите, каким сенсорным каналам человек отдает предпочтение (визуальному, аудиальному или кинестетическому).

Визуальные: я вижу, чего вы добиваетесь, смотрю и глазам не верю, это выглядит безупречно, на мой взгляд, это... наблюдать за вами приятно... не повышайте голос...

Аудиальные: заявляю вам... неслыханный интерес к... идея созвучна...

Кинестетические: ухватить идею, тяжелый след оставил, жесткая манера [24].

Внимательно слушая собеседника, легко определить предпочтения по употребляемым словам и терминам. Выделяют даже внешние особенности людей с разными репрезентативными системами. Статистика показывает, что 60 % людей – визуалы, 35 % – кинестетики и 1 % – аудиалы [25].

Подстройки. Если вы максимально похожи на собеседника – внешне или манерой говорить, то он склонен отождествлять вас с собой, бывает, начинает верить вам как самому себе. Используйте этот психологический механизм – сделайте свои поведение и речь (манеру и содержание) похожими на его; если он говорит эмоционально, то постарайтесь соответствовать; если речь его спокойна – и вы говорите спокойно; если он склонен к общению с юмором, позвольте и себе пошутить.

Вспомним, как умело подстраивался к людям известный гоголевский персонаж – Чичиков: с Коробочкой он такой же «дубинноголовый», с Маниловым – слащавый и сентиментальный, с Ноздревым – стремительный

и энергичный, с Собакевичем – обстоятельный и деловитый. Недаром все принимали Чичикова за своего. Легкое лицедейство журналисту не помешает, однако тут важно не «заиграться». За вами также наблюдают и также оценивают. Обезьянничанья вам не простят.

Вот пример подстройки:

Мы пили кофе «Паулинг» из разных кружек – Парфенова из зеленой, я из синей. Катали по столу цветные карандаши, листали модные журналы и болтали [26].

Особый вид контакта – **присоединение**. Мы обращаемся во множественном числе: «коллеги», «земляки», «мужики», «девочки», что прочитывается теми, к кому обращаемся, как «ты такой же, как я». Нередко сами люди не замечают, как подстраиваются к другому ищут подход. С момента установления контакта между людьми складывается пространство взаимодействия, в котором участвующие в общении стараются взять инициативу, либо передать ее добровольно, либо, не желая этого, теряют ее.

В диалоге каждая сторона может занимать одну из трех позиций, описанных в книге Д. Федосеева «Основы практической психологии» [27].

1. Пристройка сбоку: партнеры находятся в разных условиях, взаимно нуждаются друг в друге, в этом случае возможно плодотворное сотрудничество.

2. Пристройка снизу: первый партнер находится в роли просящего, он очень нуждается в том, чтобы склонить второго партнера на свою сторону, но не уверен в том, что он может в ответ принести значительную пользу их союзу.

3. Пристройка сверху: первый партнер считает, что именно он является более значимым во взаимоотношениях и что не собирается предпринимать значительных усилий по налаживанию сотрудничества, также думает, что второй партнер может принести ему значительную пользу. Человек, находящийся в этой позиции, отличается амбициозностью, высокомерием, его выдают изредка проскальзывающие ироничные насмешки.

Хороший способ присоединения предлагают О. Коннер и Д. Сеймор: не использовать слово «но», а заменять его союзом «и». «Но» может быть деструктивным словом. Оно подразумевает, что вы слышите то, что вам говорят <...> но... имеете ряд возражений, которые не принимают в расчет. «И» безобидно. Оно просто добавляет и расширяет то, что уже сказано» [28].

Присоединение часто используется журналистами. Сначала журналист вторит сложившимся в обществе мнениям, а потом видоизменяет их и подводит собеседника и публику к своим выводам.

Понимание содержания акта общения зависит от физического окружения, **мизансцен**, атрибутов, в которых проходит действие.

Приведем пример. Психологи, разбирая телевизионный диалог двух журналистов, Александра Невзорова и Андрея Караулова, пришли к выводу что последний провалил интервью из-за того, что недостаточно подготовил атрибуты и не позаботился о мизансцене.

Караулов невыгодно расположен в кадре. Кажется, он сидит ниже, Невзоров нависает над ним массивной кожаной скульптурой. У Невзорова поза естественна, локти свободно и устойчиво покоятся на плоскости стола, время от времени он запускает пальцы в пачку «Мальборо», небрежно чиркает и отбрасывает спички, прикрывая глаза: в актерской технике это – знак превосходства.

Караулов ежится на значительном расстоянии, сидит откинувшись, боком, пальцы обхватили чело (поза усталого декадента). Теледиалог не

был подготовлен – вопросы, речь, мимика, позы, жесты были спонтанны. Выигрывал Невзоров, который был лаконичен, театрален, играл паузами, причем с удовольствием предавался этой игре [29].

Глубоко понять человека, который вошел с вами в контакт, поможет умение слушать и слышать то, что говорит ваш собеседник.

1.4. Слушаю, слышу, понимаю

*Умение слушать не природенный дар, а следствие
высокоразвитого интеллекта, культуры чувств.*

В. М. Горохов

Хороший журналист – хороший коммуникатор. Хороший коммуникатор – хороший психотерапевт. Часто партнер по общению обеспокоен своей проблемой, испытывает чувство неуверенности, боится произвести плохое впечатление (например, показаться глупым или нелепым), оказаться непонятым. Мастер общения, в роли которого выступает конкретный журналист, помогает ему справиться с внутренним напряжением, изменить поведение, раскрыть внутренние ресурсы, по-новому взглянуть на привычные вещи. Процесс слушания подразумевает «гораздо более утонченный мыслительный процесс, чем просто умение слышать. Он требует определенной дисциплины и „затраты энергии“» [30], сосредоточенности на собеседнике. В повседневном общении большинство людей не умеют проявить искренний интерес к партнеру по общению. Нам от партнера требуется что-то материальное («дайте», «помогите», «посоветуйте») либо нечто осязаемое. Но и профессиональная беседа тоже не бескорыстна. Корысть собеседника в том, чтобы его правильно поняли. Для этого нужно **правильно слушать**. Каковы условия эффективного слушания? Если свести все рекомендации психологов воедино, получится небольшой перечень правил, способствующих правильному слушанию:

- не притворяйтесь, будто слушаете;
- ни в коем случае не перебивайте собеседника, если у вас есть время с ним поговорить;
- не старайтесь говорить за собеседника;
- излишняя чувствительность к эмоциям собеседника может заслонить смысл беседы;
- при беседе с другим человеком нужно выбросить из головы посторонние мысли;
- в процессе слушания необходимо анализировать скрытую в речи собеседника информацию, причины, толкнувшие его на разговор (почему он это говорит? почему он говорит это мне? что он хочет этим сказать? что в действительности он чувствует?);
- пока говорит собеседник, нельзя обдумывать контраргументы, это вполне можно сделать в паузах, поскольку скорость мышления примерно в 4 раза больше скорости речи;
- нужно стараться преодолевать желание сменить тему, особенно если разговор не из приятных (иначе время для того, чтобы расставить все точки над «i», будет потеряно, и ваши деловые отношения с этим человеком могут быть испорчены навсегда, тогда как причина разлада может быть эфемерной – плохой слух, неверно интерпретированные жесты и слова);
- сконцентрируйте свое внимание на сущности разговора.

Все это работает на «поощряющее» отношение к говорящему, придает ему чувство уверенности в себе. Но важно не только внимательно слушать, но и показывать это: «саморазъясняться» и передавать партнеру определенную интерпретацию собственной личности. Можно несколькими способами дать понять, что вы слушаете собеседника. Во-первых, повернуться к собеседнику лицом (а не стоять или сидеть к нему боком, ибо это признак незаинтересованности); если же вы сидите, то не стоит сидеть развалившись (это признак неуважения), лучше сесть прямо. Во-вторых, лучше принять открытую позу, при которой руки и ноги не скрещены. В-третьих, собеседника следует поддерживать взглядом, т. е. смотреть на него, однако не слишком пристально. Вообще же о человеке, который не избегает смотреть в глаза своему собеседнику, складывается более благоприятное впечатление. Только при этом нужно помнить, что слишком долгий взгляд в глаза может быть воспринят вашим собеседником превратно – не как интерес к разговору, а как личный интерес к его персоне, навязчивость или враждебность.

Психологи выделяют три уровня слушания – сопереживающее, слушание с внешним отключением и предвзятое слушание [31]. Но стоит ли говорить о том, что для журналиста крайне необходимо умение слушать на первом уровне – понимая намерения и чувства говорящего. Наблюдая за телевизионными ведущими, мы иногда замечаем их высокомерно-предвзятое отношение к собеседникам.

В практике журналистики наблюдаются два *вида* слушания – нерефлексивное и рефлексивное.

Нерефлексивное слушание представляет собой первый этап овладения техникой слушания, т. е. внимательное молчание без вмешательства в речь собеседника или с минимальным вмешательством. Нельзя прерывать или сбивать с мысли. В то же время нужно способствовать тому, чтобы он высказался как можно полнее, показывая ему, что его слушают и понимают, но делать это максимально нейтрально – кивком головы, междометиями, короткими позитивными репликами («Да-да, я понимаю»). Нерефлексивное слушание очень часто является единственным, что необходимо собеседнику, поскольку каждый хочет быть, прежде всего, услышанным. Это подтверждает такой пример.

Участников одного эксперимента попросили записать на магнитофон свою речь на любую тему. За это им предложили оплату, которая зависела от длительности речи. Некоторые участники проговорили несколько дней подряд. Почувствовав себя лучше, так как некоторым из них впервые представилась возможность выговориться, многие отказались от оплаты и решили, что магнитофон лучше всякого собеседника.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.