

Речевоу этукет



“Этикет (от франц. etiquette – ярлык, этикетка)-совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы общения, манеры и одежда) ”



Этика речевого общения

Речевая этика – это правила должного речевого поведения, основанные на нормах морали, национально – культурных традициях.

Этика речевого общения начинается с соблюдения условий успешного речевого общения: с доброжелательного отношения к адресату, демонстрации заинтересованности в разговоре, «понимающего понимания» - настроенности на мир собеседника, искреннего выражения своего мнения, сочувственного внимания.



Речевой этикет - это система правил речевого поведения и устойчивых формул вежливого общения.

Речевой этикет имеет национальную специфику. В российском обществе особую ценность представляют

тактичность



терпимость



доброжелательность

предупредительность

выдержанность

**Слово -
стрела,
выпустишь
- не вернешь**

Тактичность - это этическая норма, требующая от говорящего
понимать
собеседника, избегать неуместных вопросов,
обсуждения тем, которые могут оказаться неприятными для него



Предупредительность заключается в умении предвидеть возможные вопросы и пожелания собеседника, готовность подробно проинформировать его по всем существенным для разговора темам.





Терпимость состоит в том, чтобы спокойно относиться к возможным расхождениям во мнениях, избегать резкой критики взглядов собеседника.



Доброжелательность необходима как в отношении к собеседнику, так и во всем построении разговора: в его содержании и форме, в интонации и подборе слов.

Главный этический принцип речевого общения – соблюдение паритетности – находит своё выражение, начиная с приветствия и кончая прощанием, на всем протяжении разговора.



Составляющие акта общения

начальные формулы общения

Формулы
представления,
официального и
неофициального
приветствия

основная часть

Формулы
пожелания,
приглашения,
поздравления,
просьбы,
совета,
рекомендации,
отказа

формулы, используемые
в конце общения

Формулы
прощания

Формулы представления

- Разрешите с вами
познакомиться.

- Давайте
познакоимся.

○ Я хотел бы с
вами
познакомиться.



○
- Будем знакомы.

При обращении в учреждение по телефону или лично возникает необходимость представиться:

- Меня зовут
Валерий Павлович.

- Моя фамилия
Сергеев.

- Позвольте
(разрешите)
представиться.

Представление

- Супругов представляют вместе: фамилию, имя жены, имя мужа.
- По всем правилам представлять надо: младших старшим; подчиненного начальству; мальчика девочке; приятеля или подругу (не зависимо от возврата) родителям.
- Если кого-то знакомят с женщиной, то мужчина должен встать, а вот женщина может сидеть, за исключением случая, когда ей представляют старшую по возрасту женщину.
- Представляя кого-либо, следует не только назвать его фамилию, но и кратко охарактеризовать.
- Если знакомим двух людей одного возраста, то сначала называем того, кто нам ближе (родственника).

формулы приветствия

- Здравствуйте!

- Добрый день!

- Здравствуй!

- Привет!



Здороваемся

- В помещении здоровается первым тот, кто входит.
- Проходящий мимо здоровается первым независимо от возраста, когда кого-либо обгоняет.
- Если увидели в окне или на балконе знакомого надо поздороваться легким поклоном, а не кричать на всю улицу.



- Когда обращаетесь с просьбой к незнакомым людям принято здороваться.
- здороваемся и прощаемся с соседями по столу в кафе или ресторане, купе поезда (но не со всем плацкартным вагоном), у врача, в канцелярии, в ложе театра, в маленьком домашнем магазине.
- Мужчина здоровается с женщиной первым, даже если сам находится в обществе других женщин. Женщина здоровается первой с женщиной старше себя.



Приглашение

- Позвольте (разрешите) пригласить вас...
- Приходите на праздник (юбилей, встречу).
- Будем рады видеть вас.

Поздравление:

- Разрешите поздравить вас с...
- Примите мои искренние (сердечные, горячие) поздравления...
- Горячо поздравляю...

Просьба

- Сделайте одолжение...
- Если вам не трудно (если вас это не затруднит)...
- Будьте любезны...
- Не могу ли попросить вас...
- Очень вас прошу...

Советы и предложения

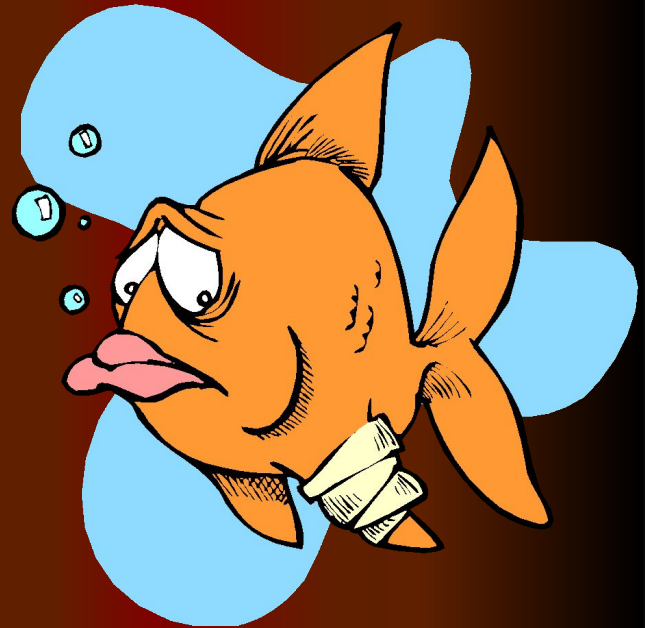
- Разрешите порекомендовать вам...
- Позвольте обратить ваше внимание на...
- Я бы предложил вам...

Формулировка отказа

- (Я) не могу (не в силах, не в состоянии) помочь (разрешить, оказать содействие).
- В настоящее время это (сделать) невозможно.
- Поймите, сейчас не время обращаться с такой просьбой.
- Простите, но мы (я) не можем выполнить вашу просьбу.
- Я вынужден отказать (запретить, не разрешить).

Формулы прощания

- До завтра.
- До вечера.
- До свидания.



Поэтическая игра

- *Растает даже ледяная глыба от слова
теплого *спасибо*
- *Зазеленеет старый пенёк, когда услышит
добрый день
- *Если больше есть не в силах, скажем маме
мы *спасибо*
- *Когда нас бранят за шалости говорим мы
прости пожалуйста
- *И во Франции и в Дании на прощанье
говорят *до свидания*
- *Мальчик вежливый и развитый говорит
встречаясь *здравствуйте*

Формулы обращения

Если в начале века универсальными способами обращения были *гражданин* и *гражданка*, то во второй половине 20-го века большое распространение получили диалектные южные формы обращения по признаку пола – *женщина*, *мужчина*.

В последнее время нередко в непринуждённой разговорной речи, при обращении к незнакомой женщине употребляется слово *дама*, однако при обращении к мужчине слово *господин* используется только в официальной, полуофициальной, клубной обстановке.



Уважительное отношение к участникам разговора

В традициях русского речевого этикета запрещается о присутствующих говорить в третьем лице (*он, она, они*), таким образом, все присутствующие оказываются в одном «наблюдаемом» дейктическом пространстве речевой ситуации «Я – Ты (Вы) – Здесь – Сейчас».



Перебивание. Встречные реплики

Вежливое поведение в речевом общении предписывает выслушивать реплики собеседника до конца.

Однако высокая степень эмоциональности участников общения, демонстрация своей солидарности, согласия, введение своих оценок «по ходу» речи партнёра – рядовое явление диалогов и полилогов праздноречевых жанров, рассказов и историй – воспоминаний.

По наблюдениям исследователей, перебивы характерны для мужчин. Кроме того, перебивание встречается при потере коммуникативной заинтересованности.



“Ты” и “Вы”

Пустое “Вы”
сердечным
Ты”она,обмолвясь,
заменила.
А.С.Пушкин.



Вы – общение

В русском языке широко распространено Вы – общение в неофициальной речи. Поверхностное знакомство в одних случаях и неблизкие длительные отношения старых знакомых в других показываются употреблением вежливого «Вы». Кроме того, Вы – общение свидетельствует об уважении участников диалога; так, Вы – общение характерно для давних подруг, питающие друг к другу глубокие чувства уважения и преданности. Чаще Вы – общение при длительном знакомстве или дружеских отношениях наблюдается среди женщин.

Ты - общение



Мужчины разных социальных слоёв чаще склоны к Ты – общению. Среди необразованных и малокультурных мужчин Ты – общение считается единственно приемлемой формой социального взаимодействия.

При установившихся отношениях Вы – общения ими предпринимаются попытки намеренного снижения социальной самооценки адресата и навязывания Ты – общения. Это является деструктивным элементом речевого общения, уничтожающим коммуникативный контакт.

ВЫ

Обращение на "Вы"
свидетельствует о
большей вежливости:

1. К незнакомому,
малознакомому адресату
2. В официальной
обстановке общения
3. При подчеркнуто
вежливом, сдержанном
отношении к адресату
4. К равному и старшему
(по возрасту,
положению) адресату

ТЫ

Обращение на "Ты"
свидетельствует о
меньшей вежливости:

- К хорошо знакомому
адресату
- В неофициальной
обстановке общения
- При дружеском,
фамильярном,
интимном отношении к
адресату
- К равному и младшему
(по возрасту,
положению) адресату



Принято считать, что Ты – общение всегда является проявлением душевного согласия и духовной близости и что переход на Ты – общение является попыткой интимизации отношений.

Паритетные отношения как главная составляющая общения не отменяют возможности выбора Вы – общения и Ты – общения в зависимости от нюансов социальных ролей и психологических дистанций.

Один и те же участники общения в разных ситуациях могут употреблять местоимение «вы» и «ты» в неофициальной обстановке. Это может свидетельствовать об отчуждении, о желании ввести в речевую ситуацию элементы ритуального обращения.



Таким образом, речевой этикет позволяет устанавливать нужный контакт с собеседником в определённой тональности, в различной обстановке общения, отражать разный характер взаимоотношений общающихся и т. п.

