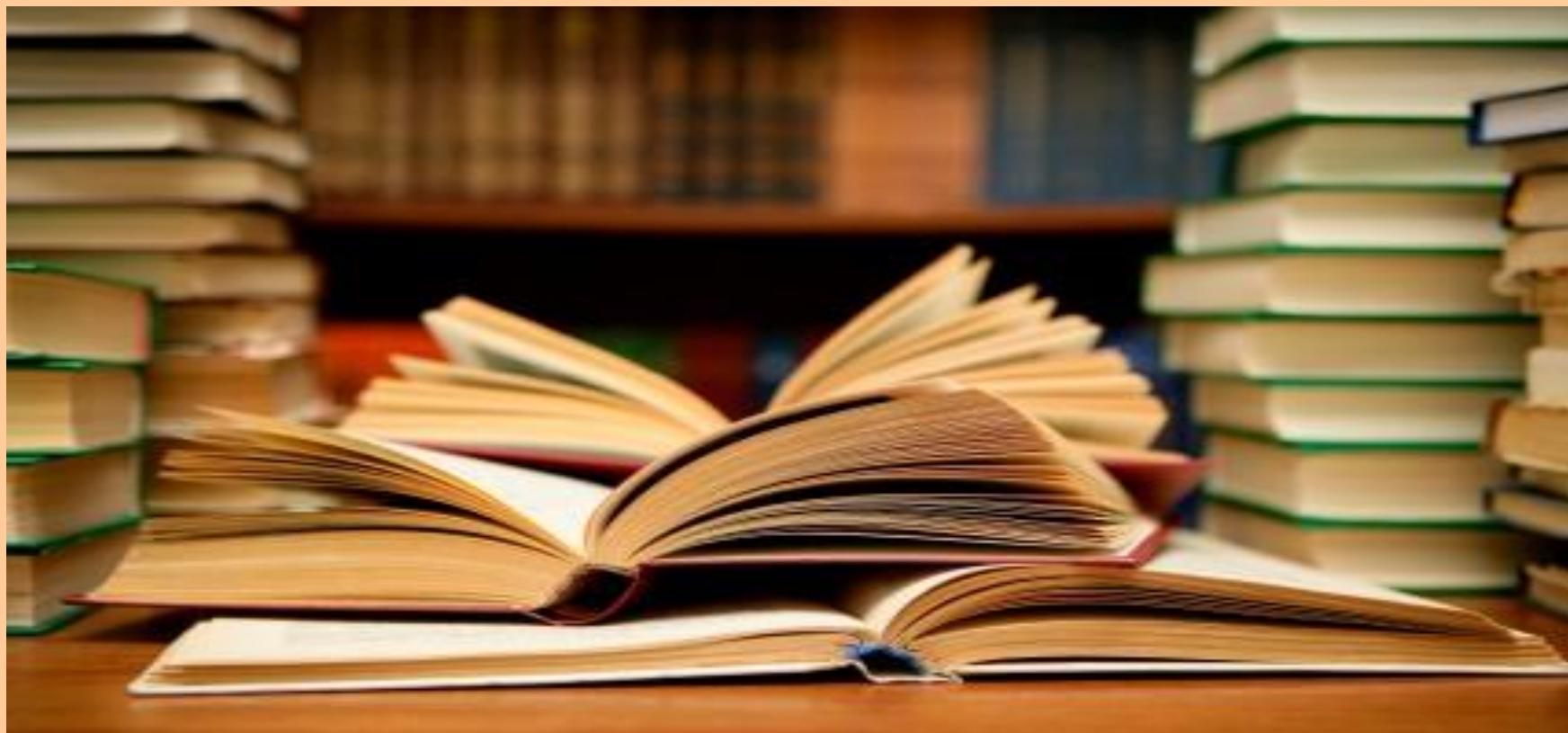


Речевой этикет и культура делового общения

“В языке своем народ, в продолжение многих тысячелетий и в миллионах индивидуумов, сложил свои мысли и свои чувства. Природа страны и история народа, отражаясь в душе человека, выражались в слове. Человек исчезал, но слово, им созданное, оставалось бессмертной и неисчерпаемой сокровищницей народного языка... Наследуя слово от предков наших, мы наследуем не только средства передавать наши мысли и чувства, но наследуем самые эти мысли и эти чувства”.

К. Д. Ушинский



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

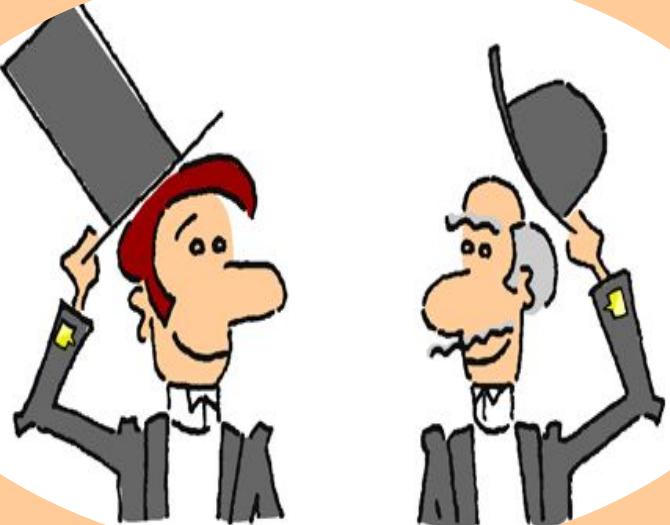
Есть такое понятие - "речевой этикет" - правила общения. Соблюдая их, люди лучше понимают друг друга. Правила речевого поведения регулируются речевым этикетом, сложившейся в языке и речи системой устойчивых выражений. Это ситуации обращения, приветствия, прощания, извинения, благодарности, поздравления, пожелания, сочувствия и соболезнования, одобрения и комплимента, приглашения, предложения, просьбы совета и многое другое.



Специфика русского речевого этикета

Речевой этикет имеет национальную специфику. Каждый народ создал свою систему правил речевого поведения. В российском обществе особую ценность представляют такие качества как, тактичность, предупредительность, терпимость, доброжелательность, выдержанность.

Важность этих качеств отражается в многочисленных русских пословицах и поговорках, характеризующих этические нормы общения.



- Умный не говорит, невежда не дает говорить.
- Язык - один, уха - два, раз скажи, два раза послушай.
- Дед говорит про курицу, а бабка - про утку.
- Вы слушайте, а мы будем молчать. Глухой слушает, как немой речь говорит.
- Все беды человека от его языка.
- Корову ловят за рога, людей за язык.

Техника реализации этикетных форм

Любой акт общения имеет начало, основную часть и заключительную. Если адресат незнаком субъекту речи, то общение начинается со знакомства. При этом оно может происходить непосредственно и опосредованно. Конечно, желательно, чтобы вас кто-то представил, но бывают случаи, когда это необходимо делать самому.

- Официальные формулы приветствия:

- Здравствуйте!
- Добрый день!

- Неофициальные формулы приветствия:

- Привет!
- Здравствуй



Взаимодействие речевого и поведенческого этикета



Этикет тесно связан с этикой. Этика предписывает правила нравственного поведения (включая общение), этикет предполагает определенные манеры поведения и требует использования внешних, выраженных в конкретных речевых действиях формул вежливости.

В устном общении необходимо соблюдать ряд этических и этикетных норм, тесно связанных друг с другом

- Во-первых, надо уважительно и доброжелательно относиться к собеседнику.
 - Во-вторых, говорящему предписывается быть скромным в самооценках, не навязывать собственных мнений, избегать излишней категоричности в речи.



Речевые дистанции и табу

Дистанция в речевом общении определяется возрастом и социальным положением. Она выражается в речи употреблением местоимений ты и Вы. Речевой этикет определяет правила выбора одной из этих форм.



Выбор диктуется:



- степенью знакомства партнеров (*ты* - знакомому, *Вы* - незнакомому);
- официальностью обстановки общения (*ты* - неофициальное, *Вы* - официальное);
- характером взаимоотношений (*ты* - дружеское, "теплое", *Вы* - подчеркнуто вежливое или натянутое, отчужденное, "холодное");
- равенством или неравенством ролевых отношений (по возрасту, положению: *ты* - равному и нижестоящему, *Вы* - равному и вышестоящему)

Комplименты. Культура критики в речевом общении.



Комплимент — это особая форма похвалы, выражение одобрения, уважения, признания или восхищения; любезные, приятные слова, лестный отзыв.

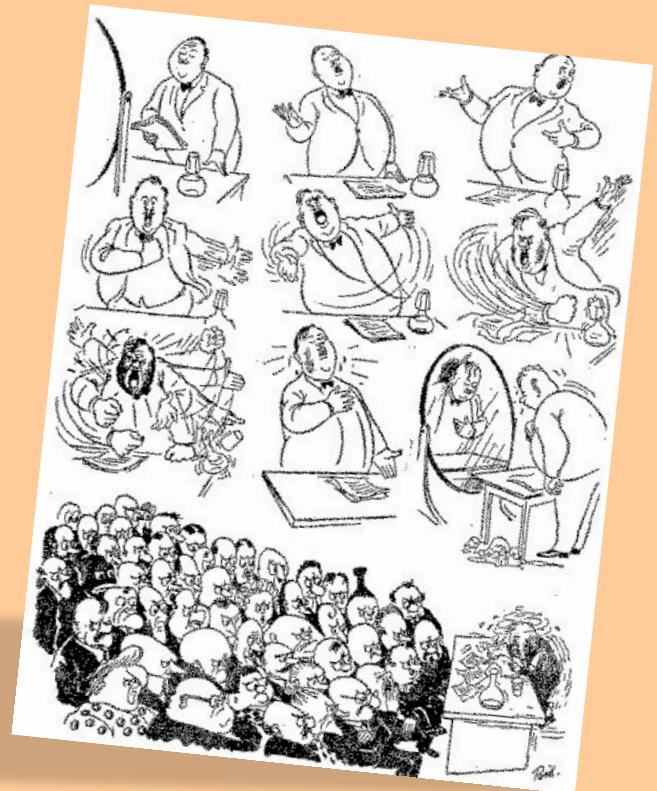
Критика — Обсуждение, разбор чего-либо с целью оценить достоинства, обнаружить и исправить недостатки

Невербальные средства общения

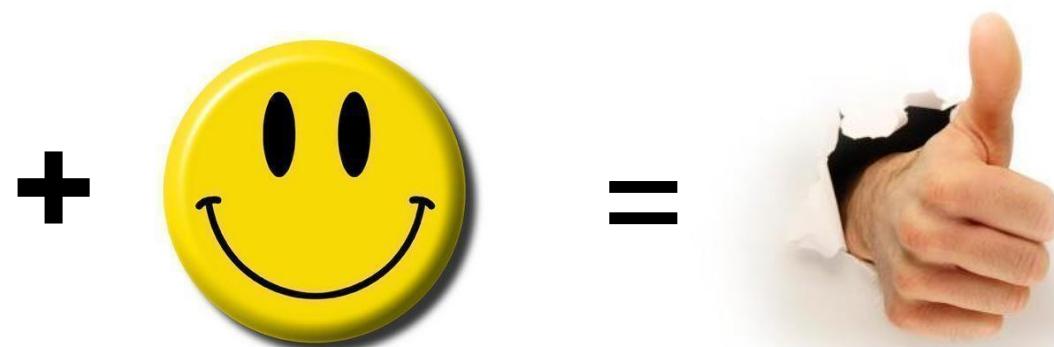
Разговаривая друг с другом, люди для передачи своих мыслей, настроений, желаний наряду со словесной речью используют жесты и мимику.

При помощи неверbalного языка:

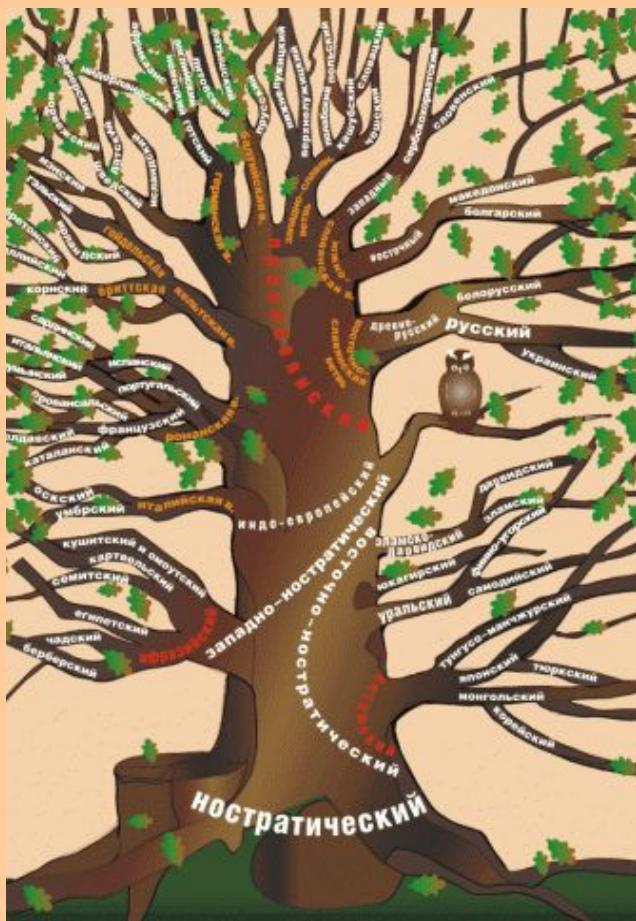
- подтверждаем, поясняем или опровергаем передаваемую словесным путем информацию;
- передаем информацию сознательно или бессознательно;
- выражаем свои эмоции и чувства;
- регулируем ход разговора;
- контролируем и воздействуем на других лиц;



ЭРГОНОМИКА СРЕДЫ КАК СОСТАВНАЯ ЧАСТЬ РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА



Родной язык - душа нации, первостепенный и наиболее очевидный ее признак. В языке и через язык выявляются такие важнейшие особенности и черты, как национальная психология, характер народа, склад его мышления, самобытная неповторимость художественного творчества, нравственное состояние и духовность.



Знать выразительные средства языка, уметь пользоваться его стилевыми и смысловыми богатствами во всем их структурном многообразии - к этому должен стремиться каждый носитель языка.

*Речь - удивительно сильное средство,
но нужно иметь много ума, чтобы
пользоваться им.*

Г. Гегель

Спасибо за внимание!!!