

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

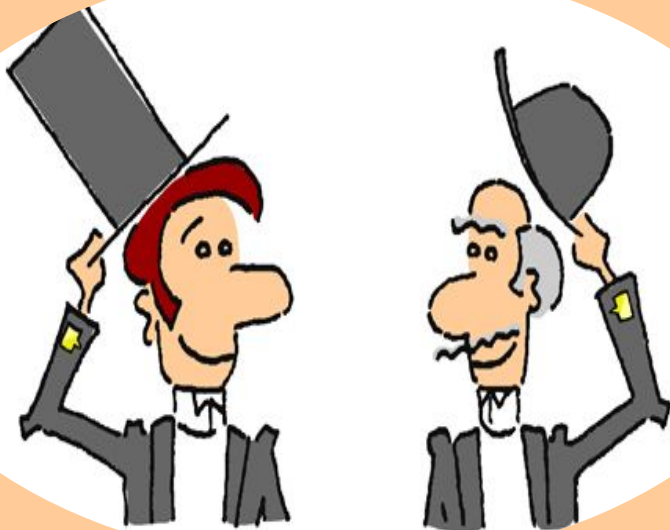


Речевой этикет - это система правил речевого поведения и устойчивых формул вежливого общения

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 низестоящему, Вы - равному и вышестоящему)*

Комплименты. Культура критики в речевом общении.



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

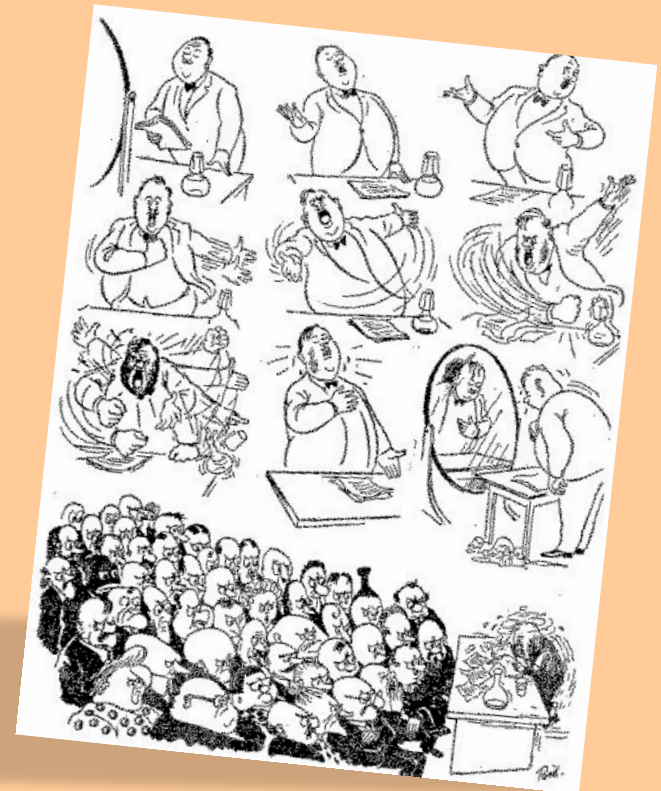
Критика — Обсуждение, разбор чего-либо с целью оценить достоинства, обнаружить и выправить недостатки

Невербальные средства общения

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

При помощи невербального 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



+



=



[illegible]

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

Г. Гегель



Спасибо за внимание!!!