

# 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*

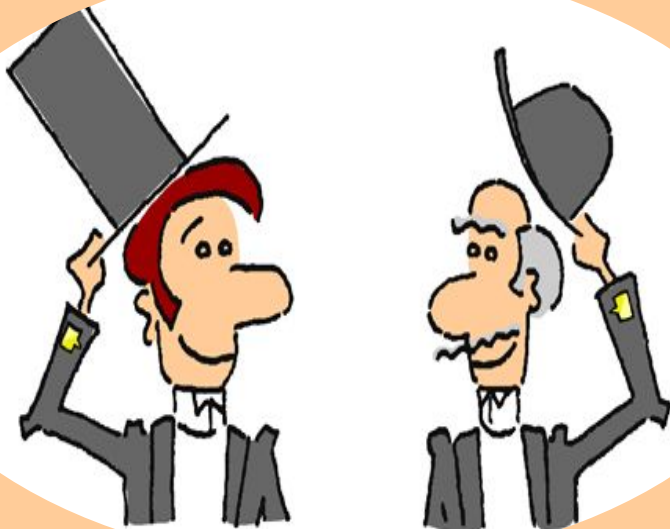


# *Речевой этикет - это система правил речевого поведения и устойчивых формул вежливого общения*

*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*



+



=



