

**ГОРОДСКОЙ КОНКУРС
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ И ТВОРЧЕСКИХ РАБОТ
НА СОИСКАНИЕ ПРЕМИИ ИМ. А.С. ПОПЛАУХИНА**

ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДИСЦИПЛИНА: РУССКИЙ ЯЗЫК

ТЕМА

«Учитесь слушать и слышать...» (роль речевого этикета в нашей жизни)

Автор: Жучкова Екатерина, ученица 10 «А» класса МАОУ СОШ № 8

Научный руководитель: Татарникова Татьяна Викторовна, учитель русского языка и литературы высшей квалификационной категории МАОУ СОШ № 8

КРАСНОУРАЛЬСК, 2015

Содержание работы

I. Введение.....	3
II. Теоретическая часть.	5
Этикет: История возникновения	5
Национальная специфика речевого этикета	7
Русский речевой этикет в обращении	8
Виды этикета и их характеристика	9
Речевого этикет	10
Начало разговора и его завершение	11
Основная часть разговора	12
Ситуации речевого этикета	14
Почему необходимо соблюдать речевого этикет?	15
Правила ведения речи	16
Умение слушать	17
III. Практическая часть	18
IV. Заключение	20
V.Список литературы.....	21
Приложение №1. Анкета.	22
Приложение № 2. Игра «Комплименты».....	23
Приложение №3.Игра «Знакомство».	24
Приложение №4. Тест «Хороший ли вы собеседник?».....	25
Приложение №5. Несколько правил, как быть хорошим собеседником	26
Приложение №6. Советы: «Как правильно вести беседу?».....	27
Приложение №7. Словарь формул этикетных стереотипов	31
Приложение №8. Словарь русского речевого этикета.	41

I. Введение

«Учитесь слушать и слышать волшебные звуки нашей речи, учитесь чувствовать и понимать мысли, передаваемые ими, и вы поймете, что не может быть ничего ближе и дороже человеку, чем родной язык, что родное слово – волшебное слово, оно согревает своим теплом все, к чему прикладывается: родная страна, родной дом, родная мать, родной язык...»
Л.В.Щерба

Наше время – время активных предприимчивых, деловых людей. Общество, сегодня остро почувствовало потребность в культуре поведения и общения. То и дело встречаются объявления, реклама о том, что в лицеях, колледжах, гимназиях, школах открываются факультативы с названиями «Этикет», «Деловой этикет», «Речевой этикет» и т. д. Все хотят разобраться: что привлекает нас в собеседнике? Почему одни люди способны завоевать наши симпатии, а у других это не получается? Почему одни люди считаются хорошими собеседниками, а другие в процессе общения наживают себе недругов? Ответ прост. Успехов добивается тот, кто умеет вести себя в обществе. Такой человек, прежде всего, способен сосредоточить своё внимание на собеседнике, он умеет не только говорить, но и слушать, его стратегия – это сотрудничество, а не борьба с собеседником.

Вот и мне очень хотелось бы научиться культуре общения, научиться правильно вести себя в обществе, чтобы обо мне говорили, что я – хороший собеседник. Поэтому я и решила взяться за проект по речевому этикету. Во-первых, это интересно, во-вторых, полезно, а в-третьих, думаю, что эта работа может принести пользу моим сверстникам, учителям, которые будут проводить занятия по культуре общения, да и всем, кто не безразличен к данной проблеме, кто хочет освоить речевую культуру.

Цель проекта: Выявить роль речевого этикета в повседневной жизни и деловом общении. Разработать серию листовок с этикетными формулами речевого поведения и советами по ведению беседы.

Задачи проекта. Методы и приемы работы:

 Познакомиться с литературой и сайтами в Интернете по речевому этикету, проанализировать собранную информацию, выбрать из неё самое полезное и ценное;

✚ Исследовать уровень речевого поведения учащихся 5 и 10 классов, выяснить считают ли они себя хорошими собеседниками (через анкетирование и опрос);

✚ Подобрать различные упражнения по формированию навыков общения речевой культуры и этикетных норм;

✚ Выпустить листовки со специальными памятками – формулами речевого этикета для учащихся и кабинета русского языка и литературы.

✚ Составить учебный словарь русского речевого этикета.

Гипотеза: знание речевого этикета позволит приобрести уверенность и поможет свободно чувствовать себя в любом обществе.

II. Теоретическая часть

Этикет: История возникновения

Каждый из нас знает, что означает слово этикет. Многие его придерживаются. Но, к сожалению, не всегда это делают регулярно.. И совсем немногие – делают это правильно. Впрочем, чтобы судить, что верно, а что нет, нам необходимо сначала изучить историю вопроса. Чем мы сейчас и займемся – приготовьтесь окунуться в историю.

Этикет, по факту – свод правил, запретов и неписаных законов, следование которым – показ своего хорошего тона и знания устоев общества. И, так как в разные времена были совершенно разные народы, давайте начнем экскурс.

Первое наше погружение приведет нас на много тысяч лет назад – буквально в незапамятные времена. Люди тогда не слишком много значения придавали этикету – если уж ты добыл пищу, то волен есть ее как угодно, если имеешь высокую значимость для племени, то и вести себя можешь как угодно. То же самое можно сказать и про остальные аспекты бытия.

Кроме, пожалуй, одной сферы их тогдашней жизни – поклонению богам, силам, стихиям. Люди верили, что их жизни и быт, по сравнению с божественным существованием – сплошь ничтожность и глупость. Поэтому люди старались относиться как можно почтительнее как к богам, так и к их посредникам – шаманам и колдунам. Трудно сказать, было ли это первым проявлением этикета в обществе. Но это определенно был первый шаг к нему.

Далее мы перенесемся несколько ближе – к Древней Греции. Здесь мы видим совершенно другую картину – общество достигло небывалых высот развития как культурного, так и научного. Эти факторы, разумеется, положительно повлияли на этикет – он впервые выделился в направления, и хотя каждое из направлений, вроде делового и застольного, было в начальной стадии, это уже был гигантский прогресс.

Как вам такой пример – жители Лаконии (Спарты) имели строгие нормы и этикет. Во-первых, этикет не запрещал, а скорее даже поощрял наготу в общественных местах – спартанцы считали, что таким образом человек показывает свое тело натуральным, без одежды, которая могла бы спрятать изъяны онога тела. Кроме того, этикет всегда предписывал, во время обеда кушать вне дома, в ресторане, притом строго одно блюдо – брандахлыста. Нарушение этих правил было очень сильным ударом по репутации спартанца. В то же время, в соседней Греции все было ровным счетом наоборот – никакой наготы, желательно кушать в кругу семьи.

В течение всего античного периода этикет совершенствовался, становился все более важным вопросом, и вбирал в себя все больше и больше от разных культур.

Следующий этап – средневековье. Все-таки недаром это время прозвали Темными веками. Полный контроль церкви над народом, регресс в развитии

науки, грязь и смрад на улицах, все это сыграло свою роль – этикет практически перестал существовать. И все же было несколько успешных шагов – например, появилось само слово “этикет”. Если доверится истории, то первый раз в употребление оно вошло при дворе короля Людовика XIV.

В Европе того времени было мало от того этикета, что воспевали романтики в своих рыцарских романах – культ поклонения даме, конечно, присутствовал, но редко имел силу. Впрочем, те же рыцари дали нам две неплохих традиции – жать руки и снимать головной убор. Оба этих ритуала сообщали собеседнику, что вы не намерены воткнуть ему нож в спину и не хотите с ним битвы. Но, в любом случае, Европа была тогда охвачена пламенем невежества. Этикету, придавали значение только короли и близкие к нему. Остальные слои населения им пренебрегали.

В восточной же части континента – полная противоположность. Феодалная Япония и Китай, придавали значение каждому движению человека. Здесь этикет был почти равносильен законам – взгляд исподлобья, неправильное подвязывание меча (рукоятью вперед), отказ от тарелки риса, непочтительность – все это могло трактоваться как неуважение к хозяину или роду, и могло привести к кровной войне на истребление между кланами. С иной точки зрения, если человек был учтив, старался произвести как можно лучшее впечатление, то все было ровным счетом наоборот – этикет в этих странах имел гигантскую силу.

Настоящий расцвет этикета в Европе произошел в эпоху Ренессанса. Большой технический прогресс, новый виток в развитии живописи, увеличение контакта между странами, наконец. Все это сыграло гигантскую роль – во всяком случае, правила поведения теперь были гораздо важнее, чем в той же Греции. Следование этому неписаному кодексу правил было равносильно эквиваленту образованности и элегантности. Стало принято мыть руки перед едой, пользоваться столовыми приборами, пышность и показательность менять на сдержанную красоту.

Что же насчет России, то весь этот период, от средневековья до XVIII века она жила одним лишь “Домостроем” – книгой, которую написал монах Сильвестр еще при царе Иване IV. Свод правил из этой книги ставил мужчину главой семьи, который сам решал, что хорошо, а что нет. Петр I, узрев, как сильно устарели правила из этой книги, решил позаимствовать книги европейские, что было определенно верным шагом.

В Америке этикет тоже развивался по-своему. К примеру, Джордж Вашингтон, будучи еще отроком, перевел и переделал книгу видного французского монаха, назвав ее “110 правил приличного поведения”. Правда, правила эти считались пережитком прошлого. Поэтому американцы больше ориентировались, впоследствии, на прагматичность Бенджамина Франклина: “Не делай ничего лишнего, просто будь доброжелателен к тем, кто тебе приятен”.

Что же мы имеем сейчас? Путем долгого отбора и селекции временем, этикет вобрал в себя лучшее, что было, есть и будет в мире. Но будьте уверены – это определенно не конец.

Развиваясь, общество охватывает все новые и новые сферы деятельности. И в каждой сфере нужны свои правила поведения.

Я же в своём проекте останавливаюсь на речевом этикете.

Национальная специфика речевого этикета

Речевой этикет имеет национальную специфику. Каждый народ создал свою систему правил речевого поведения. Например, В. Овчинников в книге «Ветка сакуры» так описывает своеобразие японского этикета:

В разговорах люди всячески избегают слов «нет», «не могу», «не знаю», словно это какие-то ругательства, нечто такое, что никак нельзя высказать прямо, а только иносказательно, обиняками.

Даже отказываясь от второй чашки чая, гость вместо «нет, спасибо» употребляет выражение, дословно обозначающее «мне уже и так прекрасно»...

Если токийский знакомый говорит: «Прежде чем ответить на ваше предложение, я должен посоветоваться с женой», то не нужно думать, что перед вами поборник женского равноправия. Это лишь один из способов не произнести слова «нет».

К примеру, вы звоните японцу и говорите, что хотели бы встретиться с ним в шесть вечера в пресс-клубе. Если он в ответ начинает переспрашивать: «Ах, в шесть? Ах, в пресс-клубе?» и произносит какие-то ничего не значащие звуки, вы должны тут же сказать: «Впрочем, если вам это неудобно, можно побеседовать в другое время и в другом месте».

И вот тут собеседник вместо «нет» с превеликой радостью скажет «да» и ухватится за первое же предложение, которое ему подходит.

О некоторых особенностях речи французов и французского языка свидетельствует И. Эренбург:

Французы любят конкретность, точность, ясность. Всего лучше об этом свидетельствует язык. По-французски не скажешь «она в ответ усмехнулась» или «он тогда махнул рукой»: нужно объяснить, как она усмехнулась – злобно, печально, насмешливо или, может быть, добродушно; почему он махнул рукой – от досады, от огорчения, от безразличия. Французский язык долго именовали дипломатическим, а его употребление, наверно, затрудняло работу дипломатов: по-французски трудно замаскировать мысль, трудно говорить не договаривая.

Показательно, в какой-то степени, эмоциональное высказывание телеведущей Оксаны Пушкиной о таких особенностях деловых отношений в

Америке, как корректность, уважительность, а главное – обязательность, безусловное исполнение принятого этикета:

В американских школах есть такой предмет – «Public relationship», «построение взаимоотношений». Даже дети знают основы взаимоотношений. Например, приходят на день рождения к твоему ребенку, и ты потом должен каждому написать открытку: «Спасибо, что ты пришел. Твой подарок был самый лучший». Так и в бизнесе. Если посетил какую-то фирму, то обязательно придет отзыв: «Спасибо. Извините, нам с вами нечего делать».

Особенно детально рассматривается различие между речевыми этикетами различных народов в справочниках под общим названием «Речевой этикет». В них приводятся русско-английские, русско-французские, русско-немецкие соответствия устойчивых выражений этикета. Например, в справочнике «Русско-английские соответствия», составленном Н.И. Формановской и С.В. Шведовой (М., 1990), не только даются примеры приветствия, прощания, выражения благодарности, извинения, поздравления, обращения к знакомым и незнакомым людям на русском и английском языках, но и указываются особенности употребления тех или иных выражений в английском языке. Вот как объясняется своеобразие английского языка в использовании форм обращения – ты и вы:

В английском языке, в отличие от русского, нет формального разграничения между формами ты и вы. Весь спектр значений этих форм заключен в местоимении you. Местоимение thou, которое по идее соответствовало бы русскому ты, вышло из употребления в XVII веке, сохранившись лишь в поэзии и Библии. Все регистры контактов, от подчеркнута официальных до грубо-фамильярных, передаются другими средствами языка – интонацией, выбором соответствующих слов и конструкций.

Русский речевой этикет в обращении

Основной особенностью русского речевого этикета можно назвать его неоднородное развитие на протяжении существования российской государственности. Серьезные изменения норм русского языкового этикета происходили на стыке 19 и 20-го веков. Прежний монархический строй отличался разделением общества на сословия от дворян до крестьян, что определяло специфику обращения в отношении привилегированных сословий – господин, сударь, барин. При этом отсутствовало единое обращение к представителям низших сословий.



В результате революции были упразднены прежние сословия. Все обращения старого строя были заменены на два - гражданин и товарищ. Обращение гражданин приобрело негативную окраску, оно стало нормой в применении заключенными, судимыми, арестантами по отношению к представителям органов правопорядка. Обращение товарищ, напротив, закрепилось в значении "друг". Позднее появились обращения, такие как мужчина, женщина, дяденька, тётенька, парень, девушка и пр. Они остались и после развала СССР, однако в современном обществе воспринимаются как фамильярность, и свидетельствуют о низком уровне культуры того, кто их использует.

В современном обществе постепенно стали вновь появляться прежние виды обращения: господа, сударыня, господин и др. Что касается обращения товарищ, то оно законодательно закреплено в качестве официального обращения в силовых структурах, вооруженных силах, общественных организациях, в коллективах заводов и фабрик. Особенностью русского языка является именно наличие в нем двух местоимений – ты и вы, которые могут восприниматься как формы второго лица единственного числа. Выбор той или иной формы зависит от социального положение собеседника, характера их отношений, от официальной или неофициальной обстановки.

Некоторые лица, особенно занимающие более высокое положение, чем их собеседник, используют при обращении форму ты, нарочито подчеркивая, демонстрируя свое «демократическое», «дружеское», покровительственное отношение. Чаще всего это ставит в неловкое положение адресата, воспринимается как знак пренебрежительного отношения, посягательство на человеческое достоинство, как оскорбление личности.

В официальной обстановке, когда в разговоре принимает участие несколько лиц, русский речевой этикет рекомендует даже с хорошо знакомым человеком, с которым установлены дружеские отношения и обиходно-бытовое обращение на ты, перейти на вы.

Знание особенностей национального этикета, его речевых формул, понимание специфики делового общения той или иной страны, народа помогают при ведении переговоров, установлении контактов с зарубежными коллегами, партнерами.

Виды этикета и их характеристика

Различают несколько видов этикета, основными из которых являются:

✚ **Деловой этикет** – регламентирует правила и нормы поведения на рабочем месте.

✚ **Дипломатический этикет** – правила поведения работников дипломатического корпуса в общении с представителями страны, в которой он расположен. Он регламентирует порядок визитов, дипломатических приемов и встреч.

✚ **Воинский этикет** – это правила поведения военнослужащих, определяющих строгую иерархию и беспрекословное следование приказам старших по званию.

✚ **Общегражданский этикет** – правила и нормы, регулирующие повседневное общение людей. Уважительное отношение к старшим по возрасту, мужчине к женщине, между пассажирами в транспорте.

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

Речевой этикет



Хорошие манеры – один из важнейших показателей воспитанного, культурного человека. С раннего детства нам прививают определённые манеры поведения. Культурному человеку необходимо постоянно следовать закреплённым в обществе нормам поведения – соблюдать этикет. Знание и соблюдение норм

этикета позволяет уверенно и свободно чувствовать себя в любом обществе.

Этикет (франц. etiquette) – свод правил поведения, обхождения, принятых в определенных социальных кругах (при дворах монархов, в дипломатических кругах и т.п.). Обычно этикет отражает форму поведения, обхождения, правила учтивости, принятые в данном обществе, присущие той или иной традиции. Этикет может выступать в качестве индикатора ценностей различных исторических эпох.

В раннем возрасте, когда родители учат ребёнка здороваться, говорить спасибо, просить прощения за шалости происходит усвоение базовых формул речевого этикета.

Речевой этикет – это система правил речевого поведения, нормы использования средств языка в определённых условиях. Этикет речевого общения играет важную роль для успешной деятельности человека в обществе, его личностного и профессионального роста, построения крепких семейных и дружеских отношений. Для овладения этикетом речевого общения, требуются знания из различных гуманитарных областей: лингвистики, истории,

культурологи, психологии. Для более успешного освоения культурных навыков общения используют такое понятие, как формулы речевого этикета.

В повседневной жизни мы постоянно общаемся с людьми. Любой процесс общения складывается из определённых этапов:

- начало разговора (приветствие / знакомство);
- основная часть, беседа;
- заключительная часть разговора.

Каждый этап общения сопровождается определёнными штампами, традиционными словами и устойчивыми выражениями – **формулами речевого этикета**. Данные формулы существуют в языке в готовом виде и предусмотрены на все случаи жизни.

Начало разговора и его завершение

Любой разговор, как правило, начинается с приветствия, оно может быть вербальным и невербальным. Очередность приветствия также имеет значение, младший первым приветствует старшего, мужчина - женщину, молодая девушка - взрослого мужчину, младший по должности - старшего. Перечислим в таблице основные формы приветствия собеседника:

Формы приветствия в речевом этикете.

<i>Форма приветствия</i>	<i>Пример</i>
Пожелание здоровья	Здравствуйте! Приветствую вас! Привет! Салют!
Указание на время встречи	Добрый день! Добрый вечер! - Доброе утро!
Эмоциональные пожелания	Очень рад! Какая встреча! (Очень) рад вас видеть (приветствовать)!
Уважительная форма	Моё почтение! Разрешите (позвольте) вас приветствовать. Добро пожаловать!
Специфическая форма	Здравия желаю!

Невербальным эквивалентом приветствия, когда встретившиеся отдалены друг от друга, служит поклон головой; покачивание сжатыми в ладонях руками, слегка приподнятыми и вытянутыми перед грудью вперед; для мужчин – чуть-чуть приподнятая над головой шляпа.

Речевой этикет приветствий предусматривает и характер поведения, т.е. очередность приветствия. Первым приветствуют: мужчина – женщину; младший (младшая) по возрасту – старшего (старшую); младшая по возрасту женщина – мужчину, который значительно старше ее; младший по должности – старшего; член делегации – ее руководителя (независимо от того, своя делегация или зарубежная).

Начальным формулам общения противостоят формулы, используемые в конце общения. Это формулы расставания, прекращения общения. Они выражают:

- **пожелание:** Всего вам доброго (хорошего)! До свидания;
- **надежду на новую встречу:** До вечера (завтра, субботы). Надеюсь, мы расстанемся ненадолго. Надеюсь на скорую встречу;
- **сомнение в возможности еще раз встретиться; понимание, что расставание будет надолго:** Прощайте! Вряд ли удастся еще раз встретиться! Не поминайте лихом.

Основная часть разговора

Вслед за приветствием начинается разговор. Речевой этикет предусматривает три основных типа ситуаций, в которых применяются различные речевые формулы общения: торжественная, скорбная деловая и рабочая ситуации. Первые фразы, произнесенные после приветствия, называют зачином разговора. Нередки ситуации, когда основная часть разговора состоит только из зачина и следующего за ним окончания разговора.

Торжественная атмосфера, приближение важного события предполагают использование речевых оборотов в форме приглашения или поздравления. Обстановка при этом может быть как официальной, так и неофициальной, и от обстановки зависит, какие формулы речевого этикета будут использованы в разговоре.

Примеры приглашений и поздравлений в речевом этикете

<i>Приглашение</i>	<i>Поздравление</i>
Позвольте вас пригласить	Разрешите вас поздравить
Приходите, будем рады	Примите наши поздравления
Приглашаю вас	От имени коллектива поздравляем
Могу ли я пригласить вас	От всей души поздравляю

Скорбная атмосфера в связи с событиями, приносящими горе, предполагает соболезнование, выраженное эмоционально, не дежурно или сухо. Помимо соболезнования, собеседник часто нуждается в утешении или сочувствии. Сочувствие и утешение могут иметь формы сопереживания, уверенности в благополучном исходе, сопровождаться советом.

Примеры соболезнования, утешения и сочувствия в речевом этикете

<i>Соблезнование</i>	<i>Сочувствие, утешение</i>
Позвольте выразить глубокие соболезнования	Искренне сочувствую
Приношу вам искренние соболезнования	Как я вас понимаю

Я вам сердечно соболезную	Не падайте духом
Скорблю вместе с вами	Все будет в порядке
Разделяю вашу горе	Вам не стоит так волноваться
Какое несчастье постигло вас!	Вам надо держать себя в руках

В повседневности, рабочая обстановка также требует применения формул речевого этикета. Блестящее или, наоборот, ненадлежащее выполнение поручаемых заданий может стать поводом для вынесения благодарности или порицания. При выполнении распоряжений сотруднику может понадобиться совет, для чего будет необходимо обратиться с просьбой к коллеге. Также возникает необходимость одобрить чужое предложение, дать разрешение на выполнение или мотивированный отказ.

Примеры просьб и советов в речевом этикете

<i>Просьба</i>	<i>Совет</i>
Сделайте одолжение, выполните...	Позвольте вам дать совет
Если вас не затруднит, ...	Разрешите предложить вам
Не сочтите за труд, пожалуйста, ...	Вам лучше поступить таким образом
Могу ли я попросить вас	Я бы хотел предложить вам
Убедительно прошу вас	Я посоветовал бы вам
(Пожалуйста), (очень вас прошу) разрешите мне...	
Настоятельно (убедительно, очень) прошу вас (тебя)...	

Просьба должна быть предельно вежливой по форме (но без заискивания) и понятной адресату, обращение с просьбой - деликатным. При обращении с просьбой желательной избегать отрицательной формы, использовать утвердительную. Совет надо давать не категорично, обращение с советом будет побуждением к действию, если он дан в нейтральной, деликатной форме.

Примеры согласия и отказа в речевом этикете

<i>Согласие</i>	<i>Отказ</i>
Сейчас будет сделано	Я не в силах помочь вам
Пожалуйста, не возражаю	Я не могу выполнить вашу просьбу
Готов вас выслушать	Сейчас это невозможно
Поступайте, как сочтёте нужным	Я вынужден отказать вам
	Поймите, сейчас не время просить (обращаться с такой просьбой)

За выполнение просьбы, оказание услуги, полезный совет принято выражать собеседнику благодарность. Также важным элементом в речевом этикете является комплимент. Он может употребляться в начале, середине и по завершении разговора. Тактичный и вовремя сказанный, он поднимает настроение собеседника, располагает к более открытой беседе. Комплимент полезен и приятен, но только если это искренний комплимент, сказанный с естественной эмоциональной окраской.

Примеры благодарности и комплиментов в речевом этикете

<i>Благодарность</i>	<i>Комплимент</i>
Позвольте выразить благодарность	Вы прекрасно выглядите
Фирма выражает благодарность сотрудникам	Вы так сообразительны
Я вам очень благодарен за...	Вы прекрасный собеседник
Большое вам спасибо	Вы отличный организатор
(Я) очень (так) благодарен вам!	Вы (так, очень) обаятельны (умны, сообразительны, находчивы)
Нет слов, чтобы выразить вам (мою) благодарность!	Вы хороший (отличный, прекрасный, превосходный) партнер (компаньон)
Я до такой степени благодарен вам, что мне трудно найти слова!	Вы умеете хорошо (прекрасно) руководить (управлять) людьми, организовывать их

Ситуации речевого этикета

Ключевую роль в культуре речевого этикета играет понятие ситуация. Действительно, в зависимости от ситуации, наш разговор может значительно изменяться. При этом ситуации общения могут характеризоваться самыми разными обстоятельствами, например:

- личности собеседников
- место
- тема
- время
- мотив
- цель

Личности собеседников. Речевой этикет ориентирован прежде всего на адресата - человека, к которому обращаются, но также учитывается личность говорящего. Учёт личности собеседников реализован на принципе двух форм

обращения - на Ты и на Вы. Первая форма указывает на неформальный характер общения, вторая - на уважение и большую формальность в разговоре.

Место общения. Общение в определённом месте может требовать от участника специфических правил речевого этикета, установленных для этого места. Такими местами могут быть: деловое совещание, светский ужин, театр, молодёжная вечеринка, уборная и др.

Точно также, в зависимости от темы разговора, времени, мотива или цели общения, мы применяем разные разговорные приёмы. Темой для разговора могут стать радостные или печальные события, время общения может располагать к тому, чтобы быть кратким, или к развёрнутой беседе. Мотивы и цели проявляются в необходимости оказать знак уважения, выразить доброжелательное отношение или благодарность собеседнику, сделать предложение, обратиться за просьбой или советом.

Почему необходимо соблюдать речевой этикет?

Начало речи, как и ее конец, запоминается лучше всего. В ходе обмена приветствиями задается тональность общению, проявляется отношение к партнерам по общению и к ситуации в целом, выбирается «код» общения и тем самым либо создаются условия для успешного взаимодействия, либо воздвигаются барьеры между собеседниками. Именно в самом начале общения в течение первых секунд люди наиболее внимательно «изучают» и запоминают партнеров по общению.

Общение в рамках этикета исчерпывает целый уровень общения – примитивный (или ритуальный). Чем же отличается этикетное общение от других уровней общения?

Этикетное общение – это уже взаимодействие. Партнер сигнализирует партнеру, что «видит» его, замечает, узнает и выделяет из круга других людей, - и тем самым оказывает ему внимание и одобрение. В то же время это примитивный уровень общения, поскольку достаточно этикетных формул, общение поверхностное – партнеры лишь «соприкасаются» словами и не тешат себя надеждой, что всерьез интересуют друг друга.

Н.И. Формановская связала формулы речевого этикета с «социальным поглаживаниями», то есть некими одобрительными действиями партнеров. При этом каждое этикетное речевое действие приравнивается к одному «поглаживанию». Например, приветствие – одно «поглаживание», вопрос о делах – второе «поглаживание», комплимент – третье «поглаживаний».

Этикетные формулы позволяют выразить мысль, просьбу, намерение не только вежливо, но и с соблюдением нужной дистанции. Этикет – это спасательный круг в ситуациях общения с незнакомыми или малознакомыми – тогда, когда нужно найти общие темы, когда нужно снять напряжение и конфликт, когда нужно смягчить отрицательную информацию, когда нужно установить определенную дистанцию, когда нужно перейти к другой теме и прочее.

Правила ведения речи

Для разных видов речевой деятельности общество выдвигает определенные правила их осуществления. Каждый понимает, что не следует в библиотеке, читальном зале читать громко или даже бормотать, так как сообщение не предназначено для чужих ушей, и т. д.

Правила ведения речи, или этикет речи, описываются учеными. Наверное, важнее всего выделить правила для говорящего и слушающего, так как в устном контактном непосредственном общении текст рождается спонтанно, т.е. неподготовлено, к нему нельзя вернуться, его нельзя исправить. Поэтому надо быть особенно внимательным к соблюдению таких правил и постараться ввести их в привычку.

Правила для говорящего

✚ Говорящий должен быть доброжелательным по отношению к собеседнику.

✚ Говорящий обязан проявлять уместную в данной ситуации общения вежливость.

✚ Говорящему не рекомендуется ставить в центре внимания собственное «я», следует быть скромным в самооценках, не навязывать собеседнику, упорно и категорично, собственных мнений и оценок, уметь встать на точку зрения партнера.

✚ Говорящий должен поставить в центр внимания слушающего, учитывая его социальные роли, его личность и осведомленность в теме, предмете речи, степени его заинтересованности.

✚ Говорящему необходимо уметь выбрать тему для разговора, уместную в данной ситуации, интересную, понятную партнеру.

✚ Говорящий обязан следовать логике развертывания разговора, следить за тем, чтобы следствия вытекали из причин.

✚ Говорящий должен помнить, что порог смыслового восприятия и концентрации внимания у слушающего ограничены.

✚ Говорящему следует постоянно вести отбор языковых средств в соответствии с избранной стилистической тональностью разговора, ориентируясь не только на адресата, но и на ситуацию общения в целом, на официальность или неофициальность обстановки.

✚ Говорящий должен помнить, что в устном контактном непосредственном общении слушатель не только слышит, но и видит его, следовательно, принимает от него множество сигналов невербальной (несловесной) коммуникации: жесты, позы, мимику, общую манеру держаться, всю культуру поведения и культуру речи.

Правила для слушающего

✚ Отдай предпочтение слушанию перед всеми видами деятельности.

✚ Уважительность к партнеру во время слушания – важнейшее правило общения.

✚ Доброжелательно, уважительно выслушивая собеседника, постарайтесь не перебивать его, не сбивать с мысли, не вставлять неуместных или колких замечаний, не переводить слушание в собственное говорение.

✚ Не прерывая, не перебивая собеседника, можно и нужно постоянно проявлять свою коммуникативную роль слушателя с помощью междометий, жестов, мимики.

✚ В роли слушателя надо уметь вовремя оценить речь собеседника, согласиться с ним, ответить на поставленный вопрос, на побуждение среагировать действием и словесно.

✚ Если слушающих больше, чем два, не следует отвечать на вопрос, заданный другому собеседнику, вообще реагировать на речь, направленную не к тебе.

Как видим, правила для говорящего и для слушающего теснейшим образом связаны, и это естественно, так как говорящий и слушающей – две неразрывные стороны общения. Однако наблюдения показывают, что особенно много нарушений культуры общения со стороны именно слушающих. Слушать мы умеем плохо, не научены этому с малых лет, поэтому в совместных разговорах, беседах, дискуссиях у нас так много неурядиц, недопонимания, недоразумений и просто обид невыслушанных людей.

Умение слушать

Нередко, увлекаясь темой разговора, мы совсем забываем о культуре общения: стараемся навязать собеседнику свою точку зрения по поводу темы разговора; не пытаемся вникать в доводы, которые приводит наш визави, попросту его не слушаем; и, наконец, стремясь заставить всех окружающих согласиться с нашим взглядом на вещи, пренебрегаем речевым этикетом: перестаём следить за собственными словами.

По правилам культуры общения, категорически запрещено оказывать давление на собеседника. Кроме того, что навязывать своё мнение – очень некрасиво, это ещё и неэффективно. Ваша манера поведения, скорее всего, вызовет защитную реакцию партнёра, и тогда Ваш разговор в лучшем случае просто не сложится.

Если Вы мало того, что не слушаете своего визави, да ещё и постоянно перебиваете его, не позволяя договорить, знайте, Вы не просто демонстрируете отсутствие у себя культуры речи, но и проявляете неуважение к личности собеседника, что характеризует Вас отнюдь не с положительной стороны.

Умение слушать – непременная составляющая культуры общения. Если Вы проявляете неподдельное внимание к мыслям и чувствам того, с кем говорите, если искренне уважаете мнение своего визави, можете быть уверены в том, что Вы хороший собеседник и людям приятно с Вами общаться. Умение

слушать является залогом Вашего успеха в любой жизненной ситуации и в любом обществе.

Но как быть в том случае, когда Вы придерживаетесь правил культуры общения и следуете речевому этикету, а Ваш собеседник, пренебрегая правилами хорошего тона, пытается перетянуть Вас «на свою сторону»? Если Вам не нравится манера общения Вашего визави или Вы не согласны с тем, в чём он Вас старается убедить, выразите свою точку зрения, начав речь с этикетного клише: «Вам не кажется, что...».

Если во время разговора у Вас с собеседником завязался спор, в итоге которого Вы осознали свою неправоту, по правилам культуры общения, Вы должны признать свою ошибку. Не доводите ситуацию до конфликта.

III. Практическая часть

В практической части своей работы я проела исследование о владении речевым этикетом учащихся нашей школы. Объектом моего исследования стали учащиеся 10 А класса (17 человек) и 5 В класса (23 человека). Мне хотелось узнать, что знают учащиеся разного возраста о речевом этикете и вежливости при ведении разговора с различными категориями людей. Для этого я разработала серию вопросов, которые предложила учащимся в виде анкеты (*Приложение №1*).

Результаты опроса показали, что учащиеся и той и другой возрастной группы очень мало знают о речевом этикете, на вопрос «Какие виды речевого этикета вам известны?» никто не дал мне точного ответа. А когда я спросила, что такое вежливость, и пятиклассники и десятиклассники ответили верно, но в личной беседе честно признались, что не всегда вежливы при общении не только друг с другом, но и с взрослыми: родителями, учителями. На вопрос: «Хотели бы они овладеть нормами речевого этикета?» ответили все однозначно: «Да, хотим, потому что это очень важно в повседневной жизни, это знать необходимо каждому».

После опроса-анкетирования я провела в этих же классах коммуникативные игры: «Комплименты» и «Знакомство». Описание этих игр дано в *приложении № 2 и 3*.

К каким выводам я пришла после их проведения? Во-первых, участникам не хватает раскованности, многие испытывают во время игры смущение. Во-вторых, не хватает словарного запаса, с трудом многие подбирают комплименты, т.е. затрудняются в приеме приятных слов, лестных отзывов по отношению друг к другу. Чего греха таить, никто их этому не учит:

ни школа, ни родители. Сказать что-то приятное своим одноклассникам не могу, то есть не принято это у нас. В лучшем случае участники игры говорили такие комплименты:

- Как ты сегодня хорошо выглядишь!
- Какая у тебя красивая прическа!
- У тебя крутые бутсы!
- Какая ты веселая!
- У тебя красивые глаза!

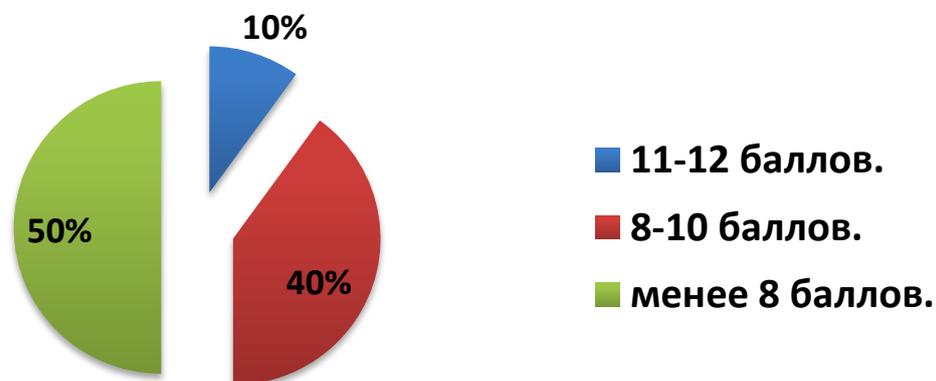
А потом повторяли эти же комплименты, на другие не хватало ни слов, ни фантазии.

При проведении игры «Знакомство» можно было наблюдать то же самое.

Чтобы выяснить, какими собеседниками являются мои одноклассники, я предложила им ответить на десять вопросов теста «Хороший ли вы собеседник?». В тестировании приняли участие 18 человек, это учащиеся 10 «А» класса. Результаты показали, что общаться на достаточно высоком уровне способны далеко не все, а ведь скоро многим из них предстоит выбрать свою жизненную дорогу, где знание речевого этикета им очень пригодиться.

Тест «Хороший ли ты собеседник?» (Приложение №4)

Рассмотрим диаграмму с результатами:



Сделаем выводы: четыре человека набрали от 11 до 12 баллов, т. е. они владеют этикетом общения и ведения беседы. Они – хорошие слушатели и собеседники. Окружающим приятно с ними общаться, так как они всегда принимают во внимание мнение и интересы собеседника. Пять человек набрали от 8 до 10 баллов, они достаточно хорошо знакомы с правилами речевого этикета, однако далеко не всегда руководствуются ими в повседневном общении. И, наконец, девять человек (это половина тестирующихся) набрали менее 8 баллов, это говорит о том, что их нельзя назвать внимательными слушателями и хорошими собеседниками. К сожалению, они часто прерывают

говорящего, стремятся, во что бы то ни стало высказать своё мнение, не обращая внимания на реакцию собеседника. Им мешают эмоции и сформированная точка зрения. Их трудно переубедить. Они чаще всего несдержанны, необъективны в своих оценках. Поэтому общаться с ними достаточно тяжело.

По результатам данного теста я решила сформулировать несколько правил как быть хорошим собеседником и решила выпустить листовку и повесить её в кабинете русского языка. (*Приложение №5 и №6*).

Во время моих исследований и наблюдений за поведением учащихся моей школы я выяснила, что ребятам не хватает культуры общения, уважения к собеседнику, к старшим по возрасту людям, а многие просто не умеют слушать. Как быть? Как ликвидировать эти пробелы? Чем помочь моим сверстникам? Вот тогда я и решила составить формулы этикетных стереотипов и словарь русского речевого этикета. (*Приложение №7 и 8*).

IV. Заключение

Учиться хорошим манерам жизненно необходимо. Проявление хорошего тона должно быть обычной нормой поведения. Культурному человеку необходимо не только знать и соблюдать нормы этикета. Умение подать себя и произвести хорошее впечатление позволит вам приобрести уверенность и свободно чувствовать себя в любом обществе.

Речевой этикет – это система правил речевого поведения и устойчивых формул вежливого общения. Владение речевым этикетом способствует приобретению авторитета, порождает доверие и уважение. Неукоснительное соблюдение речевого этикета в деловом общении оставляет у клиентов и партнеров благоприятное впечатление о вас, поддерживает вашу положительную репутацию.

Хочу отметить, что после проведённых мною занятий улучшился микроклимат в 10 А классе, лучше стали отношения друг с другом, меньше оскорбительных выражений и постепенно, я надеюсь, исчезнет из нашей речи и ненормативная лексика. Данную работу, конечно, следует продолжать, у меня появились единомышленники и мы планируем в ближайшее время, провести День Культуры Общения и собранные мною формулы этикетного общения нам очень в этом помогут.

Благодарю за внимание!

V.Список литературы

1. Анцупов А.Я. «Конфликтология». Издательство: Москва «Русское слово» 1998 г. Введенская Л.А. Культура и искусство речи. Издательство: Ростов-на-Дону «Феникс», 1998 г.

2. Гойхман О.Я. «Речевая коммуникация». Издательство: Москва «Махаон», 2002 г.

3. Егоршин А.П., Распопов В.П., Шашкова Н.В. «Этика деловых отношений». Издательство: Москва «Правда», 1988 г.

4. Купина Н.А., Матвеева Т.В. «Культура русской речи». Издательство: Свердловск, 1991 г.

5. Купина Н.А. «Правильность речи и основы речевого этикета». Издательство: Екатеринбург, 1995 г.

6. Львова С.И. «Язык и речь». Издательство: Москва «Русское слово», 2000 г.

Сайты

1. <http://www.etikets.ru/talk.php>

2. <http://www.allwomens.ru/11122-rechevoy-etiket-pravila-vezhlivogo-obscheniya.html>

3. <http://sbiblio.com/biblio/archive/kulturologia/7.aspx>

4. <http://www.ug.ru/archive/26509>

5. <http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%D2%E8%EA%E5%F2>

6. <http://www.analiculturolog.ru/archive/item/601-speech-etiquette.html>

7. <http://www.scribube.com/limba/rusa/7217132013.php>

Приложение №1. Анкета

1. Что такое этикет?
2. Какие существуют виды этикета?
3. Что означает слово «вежливость»?
4. Что следует сделать в случае столкновения с человеком, причем, если его виновником были вы?
5. Что следует сказать в ответ на извинения?
6. Должен ли человек владеть нормами этикета?
7. Наиболее удачным обращением к незнакомому человеку пожилого возраста будет:
 - а) *Гражданин/Гражданка*
 - б) *Скажите пожалуйста*
 - в) *Женщина/Мужчина*
 - г) *Извините, Вы не подскажете*
8. Слово *товарищ* сегодня используется при обращении к:
 - а) *Незнакомому человеку на улице*
 - б) *Коллеге в официальной обстановке общения*
 - в) *Близкому человеку, другу*
 - г) *Члену партии*
9. При обращении к группе лиц в официально-деловой ситуации лучше использовать обращение:
 - а) *Дорогие друзья*
 - б) *Товарищи*
 - в) *Уважаемые коллеги*
 - г) *Граждане*

Приложение № 2. Игра «Комплименты»

Сделайте настрой: послушайте вместе (или лучше спойте!) песню Булата Окуджавы «Давайте говорить друг другу комплименты!» или другую хорошую и подходящую к случаю песню. Напомните друзьям, что комплименты – это лестное замечание в адрес кого-либо, похвала. Порассуждайте совместно, избалованы ли присутствующие комплиментами, часто ли слышат похвалу в свой адрес. Подумайте, есть ли у вас повод похвалить, и найдите добрые слова для одного из гостей. Говорят, один из французских писателей сердито заметил в кругу друзей: «Если словом ты можешь осчастливить человека, какой же скотиной надо быть, чтобы этого слова не сказать!» Грубовато, но верно. Итак, попробуем осчастливить!

Возьмем в руки мячик и бросим его – лови! – тому, для кого у нас припасены комплименты с лестными замечаниями... о внешности: «Какие чудесные у тебя волосы!», «Твои глаза - как небо голубое!», «Ты всегда элегантна!», «У тебя милая улыбка»... (продолжите сами, найдите лестные выражения и сопроводите их теплой интонацией, нежным взглядом. Только опасайтесь пошлости и берегитесь нечаянно задеть уязвимое место. Например, девушка страдает, считая свой нос чрезмерно большим, а вы ей прочувствованно: «Какой у тебя прелестный носик!» Да вообще не принято хвалить носы, зубы, уши, брови... А что принято – понаблюдайте сами); о делах: «Мне очень нравится, как ты шьешь (Вяжешь, моешь, вышиваешь, строгаешь...», «Я люблюсь тобой, когда ты читаешь (разговариваешь, играешь с маленькой сестренкой, танцуешь...», «С удовольствием бы поучился у тебя играть на гитаре».

Думается, вы постараетесь разнообразить палитру лестных замечаний. Только будьте искренними! Лучше приглядитесь к друзьям и убедитесь: «У каждого есть чему поучиться!».

Приложение №3.Игра «Знакомство»

Любое знакомство начинается с представления. А, как известно, первое впечатление, которое Вы произведёте на нового знакомого, нередко определяет судьбу дальнейшего общения. Итак, представьте, что вы пришли в незнакомую компанию и вам нужно как-то себя показать перед ребятами. Как Вы будите знакомиться? Как Вы заведете разговор, и на какие темы будите общаться с незнакомыми людьми?

Приложение №4. Тест «Хороший ли вы собеседник?»

В течение всей жизни мы общаемся друг с другом. Быть хорошим собеседником дано не каждому, у некоторых людей это получается само собой, другим же нужно научиться. Понятно, что так же нужно интересоваться новостями в культуре и обществе, для того чтобы можно было поговорить не только о погоде. Чтобы узнать какой вы собеседник, нужно ответить на несколько простых вопросов, отвечать «да» или «нет»:

1. *Вы стараетесь никогда не перебивать собеседника?*
2. *Торопитесь ли вы высказать свое мнение по какому-либо вопросу, несмотря на то, что собеседник еще не договорил?*
3. *Вы внимательно слушаете только ту информацию, которая вам интересна?*
4. *Вы с трудом сдерживаете свои эмоции во время разговора?*
5. *Когда собеседник излагает свою точку зрения, вы думаете о чем-то другом?*
6. *Акцентируете ли вы свое внимание на несущественных моментах беседы?*
7. *Легко ли вас переубедить?*
8. *Вы перестаете слушать говорящего, если заметили, что утратили нить разговора?*
9. *Влияет ли ваше личное отношение к собеседнику на восприятие информации?*
10. *Вы всегда внимательно слушаете говорящего?*

Теперь подсчитайте общее количество баллов, поставив 2 балла за каждый отрицательный ответ.

Приложение №5. Несколько правил, как быть хорошим собеседником

✚ Нужно уметь слушать! Дайте выговориться человеку, не нужно его прерывать, дослушайте всё с начала до конца.

✚ Покажите, что вам интересен ваш собеседник, и вам не безразлично то, что он говорит.

✚ Если ваши мнения разошлись, не надо устраивать перебранку, лучше сменить тему разговора. Иногда помогает шутка.

✚ Не хвастайтесь своими удачами и не жалуйтесь, если в чем-то не везёт.

✚ Не задевайте и не высмеивайте собеседника, старайтесь относиться к людям так, как бы вам хотелось, чтобы относились к вам.

✚ Похвала или критика должна быть правдивой и обоснованной.

✚ Не навязывайте свою точку зрения и не пытайтесь поменять мнение собеседника.

✚ Не сплетничайте и не клеветайте.

Если вы всегда будете в курсе новостей, будете интересны и начитаны, то при соблюдении этих простых правил то вам, как собеседнику не будет цены!

Приложение №6. Советы: «Как правильно вести беседу?»

Как начать беседу?

В зависимости от сложившейся обстановки между собеседниками, возможны различные варианты начала беседы:

✚ Если на вечеринке куда вас пригласили, вы не находите знакомых людей, не падайте духом. Возьмите инициативу на себя и найдите такого же одинокого человека, как и вы и постарайтесь обратиться к нему с такой фразой: «Привет! Мое имя ...» А дальше можно попросить помочь разобраться, кто есть кто из гостей. Познакомившись, можно поделиться информацией о семье, работе, учебе, увлечениях и т. д.

✚ В людном месте просьба о помощи является хорошим началом разговора. В магазине можно попросить рассказать о товаре, в библиотеке осведомиться о наличии той или иной книги, в спортивном зале обратиться с помощью, показать, как правильно пользоваться тем или иным тренажером, на улице – попросить указать дорогу к тому или иному дому.

✚ Можно начать разговор, предварив его комплиментом собеседнику, например, восхититься его (ее) прической или каким-либо предметом туалета и попросить рассказать, где можно найти хорошего мастера по прическам или где приобрести понравившуюся вещь. Мужчине предпочтительнее делать комплимент относительно его великолепной физической формы, а женщине – относительно ее безупречного вкуса.

✚ Для начала разговора могут вполне подойти и банальные фразы, например: «Сегодня прекрасная погода, не правда ли?», «Не кажется ли вам, что сегодня невыносимо жарко?», «Мы с вами где-то встречались» и т. д.

Как продолжить беседу?

✚ Для того чтобы продолжить разговор, собеседнику допустимо задавать самые разные вопросы, пытаясь узнать его взгляды на политику, современную или классическую музыку, можно поинтересоваться его вкусами и увлечениями. Эти разговоры помогут установить общий круг интересов, а также преодолеть застенчивость. Смело можно поделиться каким-либо забавным или необычным случаем, произошедшим с вами, увидеть реакцию собеседника и вместе обсудить эту историю.

✚ Необходимо учесть, чтобы собеседнику было интересно с вами общаться; нужно и самому быть всесторонне развитым и хорошо информированным. Это значит, что вы должны быть в курсе последних

событий в политике, уметь разбираться в кинематографе, спорте и музыке. Хорошо, если вы, пользуясь своим красноречием, заинтересуете собеседника рассказом о своей личной жизни. Так что, совершенствуйтесь. Читайте больше хороших книг, журналов, газет, ходите в кино, театры, слушайте музыку. Нужно также научиться быть внимательным слушателем, ведь любому человеку интереснее рассказывать, чем слушать. Если вы постигните науку слушать внимательно, не перебивая, и слышать, показывая свою заинтересованность уместными тактичными вопросами, то вам легко будет найти собеседника.

✚ Не нужно подавлять собеседника собственной эрудицией. Неужели кому-то приятно чувствовать себя глупее кого-то?! Поэтому если вы будете все время перебивать собеседника фразами типа: «Я давно уже это сделал (видел, знаю)!» или «Ну, удивили! Об этом только ленивый не знает!», не стоит удивляться, если ваш собеседник начнет вас избегать, не желая с вами общаться.

✚ Не стесняйтесь спросить о том, чего вы не знаете. Многие люди с радостью поделятся своими знаниями с собеседником. Для продолжения разговора уместна будет фраза: «Впервые слышу об этом. Расскажите, пожалуйста, подробнее!»

Как закончить беседу?

✚ Чтобы не потерять собеседника и единомышленника, важно правильно закончить беседу. Делать это нужно вежливо, но решительно, дабы не обидеть партнера. Когда вы понимаете, что беседа исчерпана, не пытайтесь удержать собеседника, выискивая нервно новые темы. Лучше попрощаться с достоинством, закрепив хорошее впечатление о себе предыдущим разговором. Прощаясь, уместно будет применить фразы: «Приятно было познакомиться!», «С вами интересно общаться, нам непременно нужно встретиться еще раз» и т.д.

✚ Если же ваше время ограничено, нужно дать понять об этом вашему собеседнику, при этом всем видом показывая, что вы торопитесь: поглядывая на часы, поднимаясь со стула, направляясь к выходу. Чтобы, уходя не оставить о себе негативное впечатление, уместно было бы ответить на последнюю фразу собеседника словами: «Поддерживаю вас!», «Без сомнения, вы справитесь. Мне пора, к сожалению. Обязательно продолжим этот разговор при следующей встрече!»

✚ Чего в разговоре лучше избегать? О себе следует говорить в самую последнюю очередь, таким образом, вы покажете свою воспитанность. Если же

вас все-таки попросили остановиться на некоторых страницах вашей биографии, то после недолгого монолога следует перейти к другой теме.

✚ Не следует перегружать своих новых знакомых и партнеров рассказами о своих невзгодах и заботах. Такие вопросы обсуждаются, как правило, в кругу семьи или близких друзей, а уж если вы хотите отдохнуть и развлечься, не стоит тащить за собой ворох своих проблем в общество. Пусть обсуждение болезней и домашних забот остаются тем, кто не в состоянии найти более подходящие и интересные темы для разговора. Беседовать с врачом о своих заболеваниях и спрашивать у него о методах лечения нужно не в компании или при встрече на улице, а в приемные часы и в соответствующем учреждении.

✚ Не нужно также обсуждать в присутствии посторонних проблемы личного характера, которые были бы неприятны собеседнику.

✚ Если вы занимаетесь написанием стихов, то постарайтесь ими ублажить, для начала, самого себя или специалиста в этой области, например, издателя. А заставлять других выслушивать ваши сырые стихи, а потом ждать похвалы и одобрения – верх бестактности.

✚ Чтобы не прослыть болтливым и не потерять доверие, лучше не делиться доверительной информацией и не акцентировать внимание на вещах, имеющих деликатный характер. Не стоит, также обсуждать слабости других – это занятие неблагодарное. Непорядочно пытаться поднять свой рейтинг за счет других. Воспитанные люди не будут обсуждать человеческие слабости в обществе.

✚ Беседа должна быть интересной для всех. Не каждому интересно обсуждать кулинарные рецепты и приемы академической гребли. Чтобы не утомлять основную массу людей, не стоит весь вечер учить людей жизни и обсуждать специальные проблемы, интересующие узкий круг собеседников. Не стоит также вести и пустые разговоры, которые не доставляют ни удовольствия, ни пользы окружающим.

✚ Если вы понимаете, что вас слушают без внимания, то лучше прерваться и не продолжать. Также нужно поступить в случае, если вы не совсем уверены, что разговор интересен собеседникам.

✚ Не стоит поддаваться настроению. Помните, что в беседе вы также должны принимать активное участие, а не только впитывать информацию – этого требует истинная обходительность. Неприлично стоять и молчать, когда вас пытаются развлечь. Если вы нашли группу единомышленников, и беседа вас поглотила, не стоит отдаляться от общества. Гораздо удобнее назначить встречу у себя дома для тех людей, которые вам интересны.

✚ Не нужно первым начинать разговор с высокопоставленными лицами, пользующимися большим уважением. Гораздо приличнее будет дождаться, когда эти люди сами обратят на вас внимание. Не стоит покидать собеседника до окончания разговора.

✚ Если ваш собеседник высказывает свою точку зрения, не совпадающую с вашей, не нужно раздражаться или горячиться. Это может вызвать недоумение у окружающих, которые не следили за ходом беседы внимательно, и симпатии будут не вашей стороне, даже если обсуждалась весьма интересная тема.

✚ Шептаться неприлично. Если же нужно сказать что-то важное на ушко одному из собеседников, лучше отвести его в сторону. Говорить нужно медленно и так, чтобы собеседник вас слышал и понимал. Во время беседы лучше смотреть в глаза друг другу и отвлекаться на посторонние действия (например, искать знакомых или теребить пуговицу собеседника и т.п.). Бегающий взгляд говорит о неискренности ваших слов и невоспитанности. Недопустимо во время разговора держать руки в карманах и панибратски обнимать собеседника, а также указывать пальцем на окружающих.

✚ Если ваши гости общаются на родном языке, то не нужно разговаривать с другими на иностранном; не делайте этого ни в коем случае, если объектом вашего разговора стал человек, не владеющий этим языком. Не нужно стараться докричаться до собеседника сидящего в отдалении, при этом мешая общей беседе.

✚ В первую очередь внимание за столом должно быть сосредоточена на даме, которая сидит справа от вас.

✚ Если вы встретили на улице вашего знакомого, но видите, что он ждет даму или очень торопиться, не стоит вступать с ним в длительные переговоры. Обратиться к своему знакомому, идущему с незнакомой вам дамой, можно только в случае крайней необходимости.

✚ Помните, что человека красят не слова, а поступки. Только по разговорам нельзя составить истинный портрет человека, нужно постараться узнать его ближе.

Приложение №7. Словарь формул этикетных стереотипов

Формулы приветствия

Здравствуй(-те)

Добрый день / вечер!

Привет!

Приветик!.

Салют!

Хелло!

Здорово!

Приветствую Вас!

Разрешить Вас приветствовать!

Рад(-а) вас приветствовать!

Приветствую Вас от имени...

Моё почтение!

Доброго здоровья!

Здравия желаю!

Набор этикетных выражений, характерных для ситуации приветствия в непринуждённом разговоре

Как (вы/ты) поживаете(-ешь)?

Как (ваша/твоя) жизнь?

Как дела?

Что нового?

Что слышно?

Как дома/в школе дела?

Ну что у Вас (тебя)...?

Как Вы (ты) себя чувствуете(-ешь)?

Как (ваше/твоё) здоровье/самочувствие?

Реплики – реакции

Хорошо.

Неплохо.

Спасибо, хорошо.

Благодарю, неплохо.

Нормально.

Всё хорошо/в порядке.

У меня всё хорошо.

Прекрасно!

Замечательно!
Великолепно!
По-старому/по-прежнему.
Как всегда.
Всё без изменений/как и раньше/прежде.
Ничего...
Как Вам (тебе) сказать...
Не знаю, что и сказать...
Как будто неплохо/ничего...
Ни то ни сё
Ни шатко, ни валко
Похвастаться нечем.
Неважно...
Скверно...
Плохо...
Так себе...
Не ахти как.
Лучше не спрашивай(-те).
Хуже не придумаешь!
Из рук вон плохо!
А как вы (ты) живете(-есть)?
А у Вас (тебя) что нового?

Радость при встрече

Рад(-а) Вас (тебя) видеть!
Как я рад(-а) Вас (тебя) видеть!
Хорошо, что я Вас (тебя) встретил(-а)!
Я очень рад(-а), что...!

Выражения удивления и радости

Какая встреча!
Какая приятная встреча!
Вот так встреча!

Разговорные указания на давность

Давно мы с вами (тобой) не виделись!
Давненько мы не встречались!
Я очень давно Вас (тебя) не видел(-а)
Сколько лет, сколько зим!

Сколько лет/целую вечность мы не виделись!

Формулы прощания

До свидания!
До (скорой) встречи!
До завтра!
До вечера!
До воскресенья/понедельника!
До праздника!
До лета!
Прощайте!
Разрешите/позвольте попрощаться!
Разрешить/позвольте отклоняться!
Всего хорошего/доброго!
Всего!
Пока!
Спокойной/доброй ночи.
Скоро увидимся!
Я с вами (тобой) не прощаюсь!
Мы ещё увидимся!
Надеюсь, скоро увидимся.

Просьба при прощании в разговоре

Не забывай(-те) нас!
Приходи(-те) ещё!
Заходи(-те).
Звони(-те)/приезжай(-те).
Милости просим к нам ещё раз!
Передай(-те) привет вашим/твоим...

Пожелания при прощании в разговоре

Всего (самого) доброго!
Будь(-те) здоровы!
Не болей(-те)!
Выздоровливай(-те)!

Удовлетворение при прощании в разговоре

Мы приятно провели время.
Мне было приятно/интересно с вами (тобой).

Хорошо, что мы провели этот вечер вместе!
Я доволен(-льна) нашей встречей.
Хорошо, что мы обо всём договорились!

В гостях

У Вас было очень хорошо/интересно!
Мне у вас понравилось!
Вечер удался!

Извинения за отнятое время

Извините, что задержал(-а) вас/что отнял(-а) ваше время.
К сожалению, я очень задержал(-а) Вас...

Формулы благодарности в разговоре

Спасибо!
Спасибо Вам (тебе) за всё!
Спасибо Вам (тебе) за...
Большое Вам (тебе) спасибо!
Спасибо за то, что...
Благодарю!
Благодарствую!
Сердечно благодарю!
От всей души благодарю Вас (тебя) за...+ сущ. в Вин. п.
Я благодарен(-рна) Вам (тебе) за...
Я очень благодарен(-рна)...
Я так благодарен(-рна) Вам (тебе) за...
Я глубоко благодарен(-рна)...
Разрешите/позвольте Вас (тебя) поблагодарить за/за то, что...
Я приношу свою/выражаю мою благодарность за...+ кому-либо.
Я хочу/мне хочется/я хотел бы поблагодарить Вас (тебя) за/за то, что...
Спасибо за ценные советы.
Спасибо, что выслушали/уделили время...

Стилистически повышенные формулы

Я хочу/хотел(-а) бы выразить Вам свою благодарность...
Мне хочется выразить Вам свою признательность...

Эмоциональные выражения благодарности

Как я Вам (тебе) благодарен!

Я вам (тебе) так благодарен!

Вы (ты) не представляете(-ешь), как я Вам (тебе) благодарен(-рна)!

Вы (ты) не можете(-жешь) себе представить, как я...

Если бы Вы (ты) знал(-и/-а), как я...

Комплимент за услуги

Спасибо, Вы (ты) так добр(-ы/-а) / любезны(-зен/-зна)!

Спасибо, Вы (ты) очень ко мне внимательны(-лен/-льна)!

Спасибо, Вы (ты) так много сделал(-и/-а) для меня!

Благодарность в сочетании с просьбой

Заранее благодарю!

Я буду Вам (тебе) так признателен(-льна)!

Буду обязан(-а)/благодарен(-рна)!

Реакции в ответ

Пожалуйста!

Не стоит благодарности!

Не стоит/не за что...

Мне было нетрудно это сделать...

Мне это не составило труда...

Мне было приятно это сделать (для Вас/тебя).

В непринуждённой речи

Да что ты, не стоит/не за что!

Какие пустяки/мелочи!

Взаимное выражение благодарности

И Вам (тебе) спасибо!

И Вас (тебя) тоже благодарю! Э

то я должен(-жна) Вас (тебя) благодарить!

Формулы извинения

Извини(-те)!

Извини(-те)/прости(-те), пожалуйста!

Пожалуйста, извини(-те)!

Извини(-те)/ прости(-те) за/за то, что...

Прости(-те) мне + сущ. в Вин. п. неодуш.

Я виноват(-а) перед вами (тобой)!

Я виноват(-а) в том, что/потому что...
Я прошу у Вас (тебя) прощения...
Очень прошу меня простить!
Приношу свои глубокие извинения за...
Не сердись(-итесь), пожалуйста!

Стилистически повышенные формулы

Разрешите извиниться перед вами...
Позвольте попросить у Вас прощения.
Приношу Вам свои извинения...
Я хочу/хотел бы/мне хочется/я должен/я не могу не принести Вам свои извинения/попросить прощения...
Если Вы можете, извините/простите + кого + за что.

Ответные реакции

Пожалуйста!
Ничего, не стоит!
Не стоит извинения!
Не за что!

Формулы поздравления

Поздравляю Вас (тебя) с... С праздником! С 8 Марта! С Новым годом! С Рождеством! С Днём Победы! С днём рождения! С крестинами! С годовщиной свадьбы! С женитьбой! С рождением ребёнка! С окончанием школы! С поступлением в институт! Со сдачей экзаменов! С прибытием/приездом/возвращением! С удачей/успехом! С первым рабочим днём!
От всей души, от всего сердца поздравляю!
Сердечно поздравляю!
Я хочу/мне хочется/я хотел(-а) бы/мне хотелось бы Вас (тебя) поздравить/присоединится ко всем поздравлениям.

Стилистически повышенные формулы

Разрешите(-те)/позвольте(-те) Вас (тебя) поздравить!
Прими(-те) мои самые искренние/сердечные/горячие поздравления!
Приветствую Вас и поздравляю с...
От имени/по поручению (кого/чего) поздравляю с...

Реплики – реакции в ответ

Большое спасибо!
Благодарю!
Спасибо за (сердечное) поздравление!
И Вас (тебя) также поздравляю!
И Вас (тебя) с праздником!/с наградой!

Вручение подарка в официальной обстановке

Разрешите(-те)/позвольте(-те) вручить вам подарок
Примите наш скромный подарок.

Вручение подарка в непринуждённой обстановке

А это вот вам (тебе) наш/мой (скромный) подарок!
Это вам (тебе) (от нас) на память!
Пожелания Я желаю Вам (тебе) + сущ. в Род. п. Желаю Вам (тебе) + инфинитив.
От души/от всего сердца желаю...
По случаю/по поводу/в связи с...желаю...
В день рождения/окончания школы/в этот радостный день желаю...
Желаю вам (тебе) всего хорошего/наилучшего/доброго!
Прими(-те) мои самые лучшие/искренние/тёплые пожелания!

Частные пожелания

Желаю успешно сдать экзамены!
Желаю хорошо отдохнуть!
Приятно отдохнуть!
Счастливого пути!
Мягкой посадки!
Успехов/удачи/здоровья/долгих лет жизни Вам (тебе)!
Пожелание – совет в непринуждённой обстановке
Не болей(-те)!
Выздоровливай(-те)!
Не горюй!
Не робей!
Будь(-те) осторожны (-жен/-жна)!
Будь (-те) счастлив(-ы/-а)!
Будь умницей!
Пусть всё у вас (тебя) будет хорошо/в порядке!
Пусть Вам (тебе) повезёт!

Стилистически повышенные формулы

Разрешите/позвольте пожелать Вам + сущ. в Род. п.

Разрешите предложить тост/поднять бокал/провозгласить тост за...

Реплики – реакции в ответ

Спасибо за пожелание!

И Вам (тебе) желаю счастья/успехов!

Хорошо было бы, если...

Надеюсь на это.

Надеюсь, что это сбудется.

Формулы утешения, сочувствия, поддержки в разговоре

Успокойтесь/успокойся!

Не беспокойтесь/не беспокойся!

Не волнуйтесь/не волнуйся!

Не нервничай(-те)!

Не расстраивайтесь/не расстраивайся!

Не горюй(-те)!

Не переживай(-те)!

Возьми(-те) себя в руки!

Держи(-те) себя в руках!

Не падай(-те) духом

Не теряйтесь/не теряйся!

Не принимай(-те) близко к сердцу!

Не поддавайтесь/не поддавайся настроению/хандре!

Выбрось(-те) это из головы!

Не думай(-те) об этом!

Забудь(-те) о случившемся!

Не надо расстраиваться/огорчаться!

Нужно успокоиться/взять себя в руки!

Вы (ты) должны(-жен/-жна) надеется на лучшее...

Всё будет хорошо/в порядке!

Всё пройдёт/изменится/обойдётся!

Обойдётся!

Формулы сопереживания

Я Вам (тебе) сочувствую!

Я вас (тебя) понимаю!

Мне Вас (тебя) так жаль!

Как (мне) жаль!

Как я Вас (тебя) понимаю!

Формулы убеждения

Это такие/сущие пустяки!

Это несерьёзно!

Здесь нет повода для огорчений!

Это не повод, чтобы так расстраиваться/падать духом!

Стилистически повышенные формулы соболезнования

Я Вам (тебе) искренне/глубоко/от души соболезную.

Я приношу Вам (тебе) свои (глубокие) соболезнования.

Прими(-те) мои (искренние) соболезнования!

Разреш(-те)/позволь(-те) выразить Вам (тебе) свои (искренние) соболезнования.

Я хочу/мне хотелось бы выразить

Вам (тебе) свои соболезнования!

Готовность разделить горе

Я скорблю вместе с Вами (тобой). Я

разделяю Вашу (твою) глубокую скорбь!

Я разделяю с Вами (тобой) эту утрату/потерю/скорбь/печаль!

Эмоциональные формулы

Какое горе/несчастье!

Какая невосполнимая утрата!

Какое горе на Вас (тебя) обрушилось!

Какая Вас (тебя) постигла утрата!

Формулы знакомства без посредника

Я хочу с Вами (тобой) познакомиться!

Мне хочется с Вами (тобой) поближе познакомиться!

Давай(-те) познакомимся!

Давай(-те) знакомится!

Разрешите с Вами познакомиться!

Позвольте представиться!

Формулы представления

Меня зовут Владимир/Володя/Владимир Иванович Сергеев.

Моя фамилия Пирогов.

Я Пирогов.

Вопросительные реплики

А Вас (тебя) как зовут?

А как Ваша (твоя) фамилия?

Реплики – реакции

Очень приятно!

Мне очень приятно с Вами (тобой) познакомиться!

Очень рад(-а)!

Я счастлив(-а) с Вами (тобой) познакомиться!

Реплики в ситуации, когда знакомство уже состоялось

А мы уже знакомы.

Я Вас (тебя) знаю...

Я Вас (тебя), кажется, где-то видел(-а)...

О факте косвенного знакомства

Я о Вас (тебе) уже слышал(-а)...

Мне о Вас (тебе) уже говорили...

Я о Вас (тебе) слышал(-а) много хорошего!

Формулы знакомства

Познакомьтесь/познакомься, пожалуйста!

Познакомьтесь/познакомься, пожалуйста, с...

Знакомьтесь/знакомься!

Разрешите(-те) познакомить Вас (тебя) с...

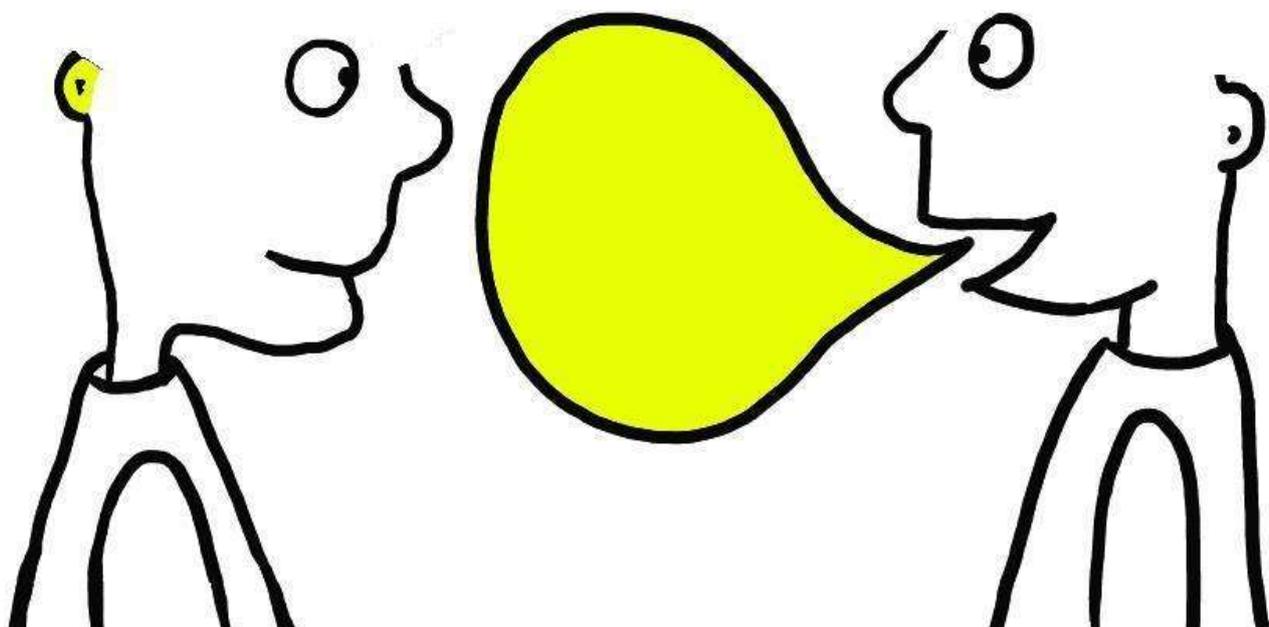
Позвольте(-те) представить Вам (тебе)...

Мне хотелось бы познакомить Вас (тебя) с...

Позвольте(-те) представить Вам (тебе)...

Приложение №8

СЛОВАРЬ РУССКОГО РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА



Составитель Жучкова Екатерина 10а класс МАОУ СОШ №8

2015 год

Вежливость (в общении) - соблюдение правил приличия в процессе речевой деятельности с учетом обстановки, пола и возраста собеседника.

Выдержанность - умение спокойно реагировать на неожиданные или нетактичные вопросы и высказывания собеседника.

Дистанция речевая - необходимость учета характера отношений с собеседником при выборе языковых средств, возможных в данном акте общения.

Доброжелательность - свойство характера и поведения, состоящее в добром отношении к людям.

Доказательность изложения - свойство текста, состоящее в том, что рассуждения, включаемые в текст, служат для аргументирования научных гипотез и положений.

Жест - телесное движение, сопровождающее речь и выражающее некоторый смысл.

Жест изобразительный - жест, который используется как наглядное средство передачи мысли, если не хватает слов, чтобы полностью передать представление; если самих слов недостаточно по причине повышенной эмоциональности говорящего, нервозности, несобранности, неуверенности; если необходимо усилить впечатление и воздействовать дополнительно на слушателя.

Жест механический - жест, отвлекающий внимание слушателя от содержания речи, мешающий ее восприятию. Нередко является результатом волнения говорящего, свидетельствует о его неуверенности в себе.

Жест ритмический - жест, который связан с ритмикой речи, подчеркивает логическое ударение, замедление и ускорение речи, место пауз, т.е. то, что в самой речи передает интонация.

Жест символический - жест, условно обозначающий некоторые типичные ситуации и сопровождающий соответствующие высказывания.

Жест указательный - жест, который требуется для выделения одного предмета из ряда однородных, обозначения места, где находится предмет, указания на порядок следования предметов. Указательный жест рекомендуется использовать в очень редких случаях, когда в этом есть настоящая необходимость.

Жест эмоциональный - жест, передающий разнообразные оттенки чувств, например, волнение, радость, огорчение, досаду, растерянность, замешательство.

Жестикуляция - использование жестов в акте общения.

Комплимент - лестное замечание в адрес кого-либо, похвала.

Культура критики - умение высказать необходимые для общего дела критические замечания, не задевая чувства собеседника; тактичность и доброжелательность в высказывании критической оценки.

Мимика - движения частей лица, выражающие внутреннее душевное состояние.

Оскорбление - унижение чести и достоинства собеседника, выраженное в неприличной форме.

Предупредительность - умение предвидеть возможные вопросы и пожелания собеседника, готовность подробно проинформировать его по всем существенным для разговора темам.

Средства общения невербальные - средства, передающие информацию, но не относящиеся к языку: дистанция, мимика, поза, жесты.

Табу - запрет на употребление определенных слов, обусловленный историческими, культурными, этическими, социально-политическими или эмоциональными факторами.

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

Терпимость - этическая норма, предполагающая спокойное отношение к возможным расхождениям во мнениях, неприемлемость резкой критики взглядов собеседника, уважение мнения других людей, стремление к пониманию иной точки зрения.

Эргономика - научная дисциплина, изучающая трудовые процессы с целью создания оптимальных условий труда.

Эргономика среды - организация рабочей обстановки в помещении в соответствии с научными рекомендациями и с целью создания оптимальных условий для профессиональной деятельности, в том числе создание комфортных условий для делового общения.

Этика - философская наука, изучающая нравственность; совокупность нравственных норм.

Этикет поведенческий - установленный порядок поведения в определенной обстановке.

Этикет речевой - система правил речевого поведения и устойчивых формул вежливого общения.