**Лекция 7. РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ И РЕЧЕВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

1. **Этикет** – это совокупность принятых правил, определяющих порядок какой-либо деятельности. Например, существует «дипломатический протокол», «деловой этикет».

**Речевой этикет** – это социально заданные и национально специфические правила речевого поведения, то есть совокупность формул речевого общения в ситуациях установления, поддержания и прерывания контактов участников коммуникации в официальной и неофициальной обстановке общения. **Речевой этикет** – неотъемлемая часть культуры речи, а культура речевого общения является важнейшей частью общей культуры человека. Уровень владения речевым этикетом определяет степень профессиональной пригодности человека, помогает приобрести авторитет у окружающих, поддерживает положительную репутацию не только конкретного человека, но и целого коллектива, порождает доверие и уважение собеседников. Культура речевого общения, безусловно, есть показатель нравственного климата в обществе и уровня его развития. Кроме того, речевой этикет имеет национальную специфику (использование Вы-формы и обращение к собеседнику по имени-отчеству).

Речевой этикет строится с учетом особенностей партнеров, вступающих в коммуникацию, а также ситуации общения. Некоторые стратегии речевого этикета имеют глобальный характер. Такова, например, стратегия непрерывной борьбы со словами-паразитами.

**Типичные ситуации речевого этикета:** обращение, знакомство и приветствие, прощание, извинение и благодарность, поздравления и пожелания, одобрение и комплимент, сочувствие и соболезнование, приглашение, совет и просьба, согласие и отказ.

Каждой ситуации соответствуют определенные речевые формулы, знание которых необходимо для эффективного общения. При этом в сфере речевых формул наблюдается стилистическая дифференциация.

Но соблюдение правил речевого этикета, безусловно, не ограничивается использованием этикетных формул.

2. **Речевая деятельность** представляет собой процесс и является самым распространенным и самым сложным видом человеческой деятельности.

Существуют **четыре вида речевой деятельности: аудирование (слушание), говорение, чтение, письмо.**

На две трети человеческая деятельность состоит из речевой. Особенность речевой деятельности заключается в том, что она всегда включается в более широкую систему деятельности как необходимый компонент.

Речевая деятельность имеет сознательный характер. Между адресатом и адресантом всегда выстраивается система «язык-высказывание-предмет речи».

**Основные единицы речевого общения:**

1. **Речевая ситуация** диктует правила речевого этикета, это структура, или контекст высказывания. Составляющие речевой ситуации: говорящий, слушающий, время и место общения.
2. **Речевое событие** - это основная единица речевого общения, некое законченное целое со своей формой, композицией и границами (например, школьный урок, заседание кафедры, лекция, диалог в магазине). Структура речевого события: 1) речевая ситуация; 2) обстоятельства, при которых происходит общение.
3. **Речевое взаимодействие** - это говорение, восприятие речи адресатом (то есть декодирование содержания чужой речи), оценка полученной информации и реагирование с помощью невербальных (паралингвистических) средств.

**Основные принципы речевой коммуникации:**

• принцип последовательности (вопрос-ответ);

• принцип предпочтительной структуры (немедленное согласие, обоснованный отказ, умение держать паузу);

• принцип кооперации (уважение интересов других);

• принцип вежливости.

**Слушание как вид речевой деятельности**

Необходимым условием эффективного речевого общения является умение слушать. Это очень редкое качество. Слушание - это психологическая готовность к контакту с другим человеком. Как утверждают специалисты, слушание - не только тяжелый труд, но и ценнейший дар. Исследования показывают, что умением сосредоточенно и выдержанно выслушать собеседника обладают не более 10 % людей. Слушание, или аудирование, - очень сложный речемыслительный процесс, так называемый «кодовый переход» с акустического кода, в котором слушающий воспринимает мысль, высказанную другим человеком, на код внутренней речи, то есть на мыслительный код. В этом и состоит понимание воспринятой речи, ибо мыслительный код каждого человека индивидуален (в том смысле, что его память хранит определенный фонд образов, схем, представлений, понятий).

Таким образом, слушание представляет собой вид речевой деятельности, при котором происходит одновременное восприятие и понимание звучащей речи. «Непослушный» ребенок - это не сознательный вредитель, а существо, в силу психолого - когнитивных причин не успевающее декодировать поступающую в его мозг информацию. Слушанию необходимо учить так же напряженно и долго, как учат чтению и письму, но начинать это надо в более раннем возрасте. Устная речь предполагает наличие адресата, слушателя, то есть по самой своей природе она рассчитана на интерпретацию. Общие знания в процессе коммуникации, общие интересы и взаимопонимание являются исходными моментами эффективной речевой коммуникации, составляя «план говорящего» и «план слушателя». Совпадение этих планов - идеальный случай при восприятии устной речи, связанной с определенным воздействием на сознание и чувства слушателей. По наблюдениям психологов, мужчины и женщины слушают по-разному. Мужчины любят слушать самих себя. В разговоре мужчина в два раза чаще прерывает женщину. Если мужчины обычно сосредоточены на содержании разговора, то женщины на самом процессе общения, они настроены на эмоциональное восприятие речи, очень чутки к улавливанию вербальных и паралингвистических сигналов.

**Виды слушания**

Психологи выделяют два вида слушания: рефлексивное и нерефлексивное.

**Нерефлексивным** называется такой вид слушания, который не предполагает вербально выраженной реакции на услышанное. На первый взгляд, подобное слушание кажется пассивным, но оно требует значительного физического и психологического напряжения. В диалогическом общении нерефлексивное слушание используется в таких ситуациях, когда один из собеседников взволнован, хочет выразить свое отношение к тому или иному событию, обсудить наболевшие проблемы, но испытывает трудности в выражении мысли. Однако нерефлексивное слушание не всегда бывает уместным. Отсутствие вербальной реакции на сообщение может быть воспринято говорящим как знак согласия.

Именно поэтому в деловом общении преобладает другой вид слушания - **рефлексивный**, который предполагает активное вмешательство в речь собеседника, оказание ему помощи в выражении своих мыслей и чувств, создание благоприятных условий для общения. Суть рефлексивного слушания заключается в выражении реакции на сообщаемое. Реакции могут быть различными:

• реакция согласия: *Вот именно. Правильно. Несомненно. Дада! (легкий кивок головы);*

• реакция удивления: *Да что Вы! Что Вы говорите! Подумайте только! (покачивание головой из стороны в сторону);*

• реакция усвоения информации: *Угу. Так-так (легкий кивок головы); • реакция негодования: Ну знаете! Это уж слишком! (энергичные движения головой).*

Таким образом, рефлексивное слушание предполагает активное использование жестикуляции, мимики и позволяет обоюдно регулировать процесс передачи информации. Возможность уточнить, переспросить услышанное делает рефлексивное слушание более эффективным, чем нерефлексивное.

И. Атватер в книге «Я вас слушаю...» выделяет четыре вида рефлексивных ответов: выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

• ***Выяснение*** - это обращение к говорящему за уточнениями; оно помогает сделать сообщение более понятным слушающему. Чтобы получить дополнительную информацию или уточнить смысл отдельных высказываний, слушающий может употребить следующие формулы: *Пожалуйста, уточните это. В этом ли состоит проблема? Как Вы ее понимаете? Не повторите ли Вы еще раз? Что Вы имеете в виду?*

Уже сам факт заинтересованности в предмете сообщения, желание вникнуть в суть проблемы делают диалог более продуктивным. Для уточнения информации слушающий может использовать открытые и закрытые вопросы. Открытые вопросы заставляют говорящего расширить или сузить свое первоначальное сообщение; такой тип вопросов обычно предпочтительнее. Закрытые вопросы, требующие простых ответов - да или нет, переключают фокус общения с говорящего на слушающего, заставляя говорящего подчас защищаться.

• ***Перефразирование*** - это попытка сформулировать ту же мысль иначе. В беседе перефразирование состоит в передаче говорящему его же сообщения, но словами слушающего.

Цель перефразирования - собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания. Перефразирование можно начать словами: *Как я понял Вас... По Вашему мнению... Как я понимаю, Вы говорите / считаете... Другими словами, Вы считаете / полагаете... .*

Таким образом, перефразирование сообщения дает возможность говорящем уувидеть, что его слушают и понимают, а если понимают неправильно, то существует возможность своевременно внести соответствующие коррективы в сообщение.

• ***Отражение чувств*** говорящего, понимание его установок и эмоционального состояния слушающим - это также один из видов рефлексивного ответа. Хотя различие между чувствами говорящего и содержанием сообщения не всегда легко уловить, часто оно имеет решающее значение для дальнейшего хода беседы.

• ***Резюмирование*** высказывания помогает соединить фрагменты разговора в смысловое единство. Оно подытоживает основные идеи говорящего и весьма уместно в продолжительных беседах. Без резюмирующих заявлений собеседники могут потратить много времени, реагируя на поверхностные, отвлекающие реплики вместо обсуждения содержания самой проблемы. Резюмирование необходимо в проблемных ситуациях, а также при обсуждении разногласий, урегулировании конфликтов, рассмотрении претензий. Резюмирующие высказывания формулируют по-разному, но типичными вступительными фразами могут быть следующие: *То, что Вы в данный момент сказали, может означать... Вашими основными идеями, как я понял, являются... Если подытожить сказанное Вами, то... .*

Существует несколько правил эффективного слушания, сформулированных И. Атватером:

• не уходите от ответственности за общение; помните, что в общении участвуют как минимум два человека: один говорит, другой слушает (причем в роли слушающего собеседники выступают попеременно); будьте внимательными, повернитесь лицом к говорящему, поддерживайте с ним визуальный контакт; убедитесь, что Ваша поза и жесты говорят о том, что Вы слушаете;

• сосредоточьтесь на словах собеседника, поскольку слушание требует сознательной концентрации внимания, а сосредоточенным внимание может быть недолго;

• старайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника; помните, что люди передают свои мысли и чувства «закодированными» - в соответствии с социально принятыми нормами; воспринимайте не только информацию, но и передаваемые чувства;

• придерживайтесь одобрительной установки по отношению к собеседнику, это создает благоприятную атмосферу для общения; чем большее одобрение чувствует говорящий, тем точнее он выразит то, что хочет сказать; любая отрицательная установка со стороны слушающего вызывает защитную реакцию, чувство неуверенности и настороженность в общении.

В подтверждение важности овладения навыками слушания приведем слова Д. Карнеги: ...Умение слушать встречается, видимо, гораздо реже, чем чуть ли не любое другое хорошее качество. Именно дружелюбный, сочувственно настроенный слушатель нужен нам, когда у нас неприятности. И зачастую это все, чего хотят раздраженный клиент, недовольный служащий или обиженный друг.