**Содержание**

Введение

Глава 1.Этикет и речь

Глава 2. Речевое поведение

2.1 Правила диалога

2.2 Ораторская речь

Глава 3.Правила говорящего и слушающего

4.О речевой ситуации

4.1 Застольная речь

4.2 Культура речи в национальном общении

Заключение

Список использованной литературы

**Введение**

Мы живем в знаменательное время, когда особенно остро человек осознает свое место в мире, осознает Землю как единый дом для всего на ней живущего. Происходит глобальное понимание связей всего со всем, взаимозависимостей и взаимовлияний, о которых не думали еще совсем недавно. Широко развивается наука экология, обсуждаются последствия вмешательства человека в природу. Пишут много и широко и об экологии человека, изучающей процессы взаимопроникновения природы и общества, и об экологии культуры — о защите памятников старины и других многочисленных явлений культуры, пишут и об экологии слова. Пришла пора говорить и об экологии общения, поскольку часто общаемся мы неумело, плохо, невразумительно, а порой и нанося друг другу почти смертельные раны! А иногда и без "почти"...[19, c.3]

Отсюда вытекает актуальность темы моей работы - «Правила ведения речи».

Человек рождается, растет и очень быстро овладевает языком, не зная его строения. Но потом, уже в школе, он знакомится и с тем, как устроен язык, из чего состоит и как функционирует. Если же человека этому не учить, в его осмыслении, понимании культуры вообще, и своей национальной культуры в частности, наступит глубокое зияние. Где и когда нас профессионально учат общению? Учат ли общению будущих продавцов или, скажем, медсестер? А будущих должностных лиц или общественных деятелей, которые поведут прием трудящихся и будут беседовать с ними по разным, часто жизненно важным вопросам? Совершенно необходимо срочное широкое, массовое обучение людей тем аспектам и направлениям в языкознании, которые уже имеют более или менее надежную научную базу, — культуре речи, стилистике, риторике, теории общения. Необходимо продолжить дальнейшие научные поиски в теории общения с участием специалистов разных и смежных областей знания, нужно создать учебники по общению, как общие, так и ориентированные на студентов различных специальностей, в структуре деятельности которых общение — непременный элемент. Это врачи, юристы, журналисты, учителя, продавцы, да и вообще работники всей широкой сферы обслуживания... Наконец, необходима и серия научно-популярных изданий, затрагивающих многочисленные стороны человеческого общения.[17, c.4]

Сегодня особенно актуальны как речевое поведение в целом, так и правила ведения диалогов.

Новизна и специфичность современных, чисто российских, аспектов правила ведения речи заключаются в том, что формирование таких новых структур происходит на фоне общества.

Вне культуры общения расстраивается взаимодействие людей, их производственная деятельность, их повседневный быт. "Сейчас в стране идет прекрасный, долгожданный, но для некоторых мучительно трудный процесс демократизации нашего общества. Мы учимся жить в условиях демократии. А демократия — это еще и интеллигентность, взаимоуважение. Это должно проявляться во всем: в спорах, в отстаивании собственного мнения, в умении внимательно выслушать оппонента, постараться понять его, ибо, не поняв, как ты сможешь ответить ему спокойно и по существу? А умеем ли мы вообще слушать друг друга?». Не оскорблять человека, не унижать его достоинство, а, напротив, выражать ему уважение, проявлять доброжелательство и помогает речевой этикет. Он — существенная часть культуры общения.[5, c.45]

Цельюданной работы являются правила ведения речи, их анализ и разработка рекомендаций.

Для достижения этой цели предполагается решить следующие задачи:

1. Выяснить, какая связь между речью и этикетом.
2. Для чего нужны в обществе правила речи.
3. Проанализировать, где мы встречаем правила речи, и как они помогают.
4. Богатый опыт по исследованию проблем ведения речи накоплен в отечественной теории и практике, что нашло отражение в работах: Акишина А. А., Акишина Т. Е., Формановская Н. И.,Введенская Л. А., Павлова Л. Г.,Веселов В. П. Виноградов С. И., Платонова О. В. Гольдин В. Е., Сиротинина О. Б. Граудина Л.К. и Е.Н.Ширяев, Далецкий Ч., Лихачев и др.

**Глава 1. Этикет и речь**

При слове этикет в нашем воображении возникают некие придворные церемонии, о которых мы когда-то читали. Конечно, первоначально этикет возник как церемония демонстрации иерархической власти. Э.В. Арова в книге "Будьте добры" рассказывает, что древнейшие сведения об этикете содержатся уже в "Поучениях Кагемни фараону Снофри", которым около пяти тысяч лет. Само же слово этикет возникло во Франции и употребляется со времен Людовика XIV.

В каждом обществе этикет постепенно развивался как система правил поведения, система разрешений и запретов, организующих в целом морально-нравственные нормы: оберегай младших, заботься о жене, уважай старших, будь добрым к окружающим, не обижай, не оскорбляй зависящих от тебя, будь трудолюбивым, совестливым — и т.д. и т.п. [14, c.10]

Этикетных знаков великое множество в каждом сообществе. Они бывают общенациональными, бывают знаками социальной среды, или социальной группы, или узкого круга — и при этом всегда несут важную информацию: свой — чужой (не принадлежащий к среде, кругу), вышестоящий — нижестоящий, далекий — близкий, знакомый — незнакомый, желанный — нежеланный и т.д.

Естественно, что этикет и речь связаны теснейше. Об этом прекрасная книга В.Е. Гольдина "Речь и этикет". Манера речи, стиль, разрешение или запрет говорить одно и не говорить другое, выбор языковых средств как помета своей принадлежности к среде — все это заметно в наших повседневных речевых проявлениях.

Попробуем сделать вывод относительно того, что такое этикет. Это самые разнообразные словесные и несловесные (или, вербальные и невербальные) знаки, оповещающие окружающих о принадлежности человека к той или иной, более широкой или более узкой, среде, группе. Знаки этикета составляют некоторую систему правил, обязательных для исполнения в данном обществе. Не исполняющий этикетных правил выпадает из этой среды. А поскольку порядок поведения в обществе воспитывается с детства в каждом его члене семьей и школой, всей средой, то этикет становится частью моральных правил, изучаемых наукой этикой. [2, c.5-8]

"Словарь по этике" определяет это понятие так: "Этикет (французское etiquette — ярлык, этикетка) — совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда)". Как видим, здесь общие правила поведения и правила речевого поведения объединены. Если этикет как установившийся в обществе свод правил регулирует наше поведение в соответствии с социальными требованиями, то речевой этикет можно определить как регулирующие правила речевого поведения. Это широкая зона единиц языка и речи, которая словесно выражает этикет поведения, дает нам в руки те языковые богатства, которые накопились в каждом обществе для выражения неконфликтного, "нормального" отношения к людям, а это значит — отношения доброжелательного. С другой стороны, этикет регулирует сложный выбор наиболее подходящего, наиболее уместного средства именно данным человеком, для его конкретного адресата, в данном конкретном случае, в данной ситуации и обстановке общения. В одном случае получается текст: Тань, а Тань, сбегаем в кино!, а в другом: Уважаемая Татьяна Сергеевна, разрешите пригласить вас на новый фильм. Мы каждый день и по много раз употребляем выражения речевого этикета: обращаемся к людям, приветствуем их, прощаемся, благодарим, извиняемся, поздравляем с праздником, сочувствуем и соболезнуем, одобряем и делаем комплимент, мы что-то советуем, о чем-то просим — и все это так, что учитываем и официальную или неофициальную обстановку общения, и свои собственные роли относительно ролей собеседника, и конкретную ситуацию общения, и национальные привычки и обычаи. И все это привычно, автоматически, потому что "так надо".

В силу тысячекратного повторения в типичных ситуациях речевой этикет воплотился в стереотипах, в устойчивых выражениях, формулах общения, которые мы не строим заново каждый раз, когда нам надо их употребить, а используем готовые, отложившиеся в нашем языковом сознании. Но впрочем, и здесь все же строим новое. В целом речевой этикет — это зона устойчивых, стереотипных коммуникативных единиц языка, хотя каждый конкретный выбор в каждом конкретном речевом акте, как и всякий выбор, дело творческое. [11, c.23-35]

**Глава 2. Речевое поведение**

Психолингвисты определяют речевую деятельность как мотивированное, определяемое целями сознательное речевое проявление, а речевое поведение — как лишенное осознанной мотивировки автоматизированное, стереотипное речевое проявление. Речевое поведение человека — сложное явление, оно связано с особенностями его воспитания, местом рождения и обучения, со средой, в которой он привычно общается, со всеми свойственными ему как личности и как представителю социальной группы, а также и национальной общности особенностями. Речевое поведение стереотипно, привычно, поэтому оно выражается в стереотипных высказываниях, речевых клише, с одной стороны, и в каких-то сугубо индивидуальных речевых проявлениях данной личности — с другой. К этому надо добавить и неречевые (невербальные) средства коммуникации — жесты, мимику, тональные и фонационные особенности. Иначе говоря, в речевом поведении проявляется языковая личность, принадлежащая данному времени, данной стране, данному региону, данной социальной (в том числе и профессиональной) группе, данной семье. Здесь много общего и много особенного. Человек, профессионально связанный с речевой деятельностью и привыкший к публичным выступлениям (например, лектор, журналист, диктор), свободно чувствует себя в общении, его речевое поведение выдает в нем человека, владеющего речью, жестом, могущего концентрировать внимание слушателей. Напротив, не связанный с "речевой" профессией, оказавшись перед микрофоном, ведет себя скованно, мимика его неестественна, он не знает, куда девать руки, мучительно ищет слова... А бывает и не так. Самобытная личность нередко находит способ интересно сообщить о себе и своих делах, не затрудняясь манерой речи и обнаруживая в своем поведении раскованность и смелость. [15, c.12-18]

Речевое поведение впрямую связано и с ролевым поведением, с присущими каждому из нас постоянными и переменными ролевыми признаками. Каждый человек находится во множестве ролевых и речевых ситуаций, постоянно ориентируется в обстановке общения, и в своем партнере, и в присутствующих третьих лицах и постоянно выбирает ту или иную речевую манеру, то или иное поведение. Владение переключением речевого кода при том или ином ролевом речевом поведении — составная часть наших речевых умений и нашей культуры вообще. Чем культурнее человек, тем выше его культура общения и тем совершеннее его способность переключаться. Но переключение не безгранично! Оно зависит от присущих человеку постоянных социальных признаков, его собственных привычек, его излюбленных речевых приемов.

Есть речевое поведение, присущее горожанам и жителям деревни, высокообразованным и малообразованным людям, молодым и старым и т.д. и т.п. А есть речевое поведение, которое присуще только Ивану Ивановичу или Анне Кузьминичне.

Можно сделать вывод, что языковая личность очень сложна в своих проявлениях. Она несет в себе опыт языкового развития поколений, в том числе и опыт мастеров слова, опыт страны, среды, а также и свой собственный неповторимый опыт и облик. Общаясь, мы всегда обнаруживаем себя как личность и всегда находимся в рамках заданного многообразными условиями речевого поведения. Следовательно, речевое поведение человека будем рассматривать как разновидность и составную часть его социального поведения. [7, c.66-70]

### 2.1 Правила ведения диалога

Слово подразделяется на внутреннее и внешнее. Внутреннее слово организует мысль, которую предстоит выразить. Слово внешнее есть непосредственное выражение мысли в устной или письменной форме. Правила и рекомендации, которые приводятся ниже, относятся к внешнему слову, то есть к основным видам общения — монологу и диалогу. Эти правила обобщают опыт организации речевых отношений.

I. Правила для говорящего и слушающего

1. Ритор всегда готов вести диалог.

2. В диалоге положение слушающего более благоприятно, чем положение говорящего.

3. Обращение с речью предполагает, что слушающий прерывает любое дело или собственную речь, чтобы выслушать сообщение.

4. Следовательно, говорящий несет ответственность за актуальность, значимость, уместность сообщения.

5. Если обращенная речь бессодержательна или не вызывает ответной мысли у слушающего, диалог может быть прерван, а дело может не состояться, за что ответственность несет говорящий.

II. Условия продолжения диалога.

1. Слушающий должен внимательно выслушать обращенное к нему высказывание.

2. Слушающий может ответить на вопрос либо сообщением, либо действием.

3. Слушающий может ответить на повествование либо новым сообщением, либо пересказом (третьему лицу), либо умолчанием.

4. Слушающий может ответить на побуждение либо действием, либо новым сообщением.

5. Слушающий может пересказать полученное сообщение другому лицу, если он не получил от говорящего специального запрета на пересказ.

6. Слушающий может ответить на сообщение действием, если оно специально не запрещено. [16, c.35-39]

III. Правила защиты говорящего от слушающего и слушающего от говорящего

Правила для говорящего:

1. Говорящий должен тщательно отсеивать сообщаемую информацию: имеет преимущество тот, кто владеет информацией.

2. Последствия каждого высказывания должны быть обдуманы.

3. Каждое высказывание должно быть целесообразным: его создание говорящим исходит из замысла, а не из психологической реакции на обстоятельства.

4. Содержание и смысл высказывания определяются тоном, которым оно произнесено.

5. Сообщение должно быть уместным.

6. Сообщение не должно быть противоречивым.

7. Сообщение должно содержать новую информацию.

8. Сообщение не должно быть многословным.

Правила для слушающего:

1. Слушающему следует сопоставить сообщение говорящего с сообщениями на ту же тему, полученными от разных лиц.

2. Слушающий должен выделить истинные и ложные, правдоподобные и неправдоподобные высказывания.

3. Слушающий должен выделить приемлемые и неприемлемые для него высказывания.

4. Сопоставив высказывания на ту же тему различных лиц, разделив истинные и ложные, приемлемые и неприемлемые сообщения, слушающий отделяет интересы говорящего от содержания его высказывания.

5. Слушающий оценивает высказывание и интерес говорящего применительно к ситуации речи и на этом основании отделяет интересы говорящего от его намерений, так как интересы могут не совпадать с намерениями.

6. Выделив интересы и намерения говорящего, слушающий сопоставляет данное высказывание с другими высказываниями того же лица и определяет искренность, то есть добросовестность намерений говорящего.

7. С должным вниманием слушающий относится к суждениям говорящего о других лицах и о том, что они говорят: если ваш собеседник не в состоянии хранить секреты других, то он не в состоянии хранить и ваши секреты; если он недоброжелательно относится к другим, то, очевидно, он недоброжелательно относится и к вам.

8. Не меньшее внимание слушающий уделяет логическим и содержательным ошибкам говорящего: по этим ошибкам оценивается разум собеседника как способность понимания и суждения.

9. Ошибки в содержании речи слушающий связывает с отношением говорящего к собственным высказываниям (модальностью речи): говорящий может быть скромным, смиренным человеком, но может шутить, испытывать слушающего, намеренно вводить его в заблуждение относительно своих умственных способностей или информированности.

10. Из содержания речи собеседника следует отобрать положительную и пригодную информацию, которая будет основой ответного суждения.[4, c.43-55]

**2.2 Ораторская речь**

Д**ля речи оратора свойственны свои правила**

1. Речь, которая произносится публично, должна быть подготовлена и предварительно продумана.

2. Только очень опытный оратор может позволить себе импровизированную публичную речь, которая на самом деле подготовлена опытом многочисленных выступлений.

3. Перед тем как приступить к публичной речи, вспомните и продумайте Заповеди Моисеевы: каждая из них обращена непосредственно к вам, к вашей речи и к вашей аудитории.

4. Если вы ограничены регламентом, сократите содержание вашей речи: лучше сказать мало, чем сказать

5. В каждой речи должны быть начало, середина и конец; при этом конец речи - самое важное, поэтому всегда помните о конце вашей речи.

6. Составьте план речи, в особенности, если вы ограничены регламентом.

7. План речи размещается на одной стороне листа бумаги; его не следует писать на нескольких листах.

8. Оратор должен продумать первую фразу и заключение речи; все остальное можно импровизировать

9. Могут читаться: лекции, доклады, официальные документы, чужие тексты; все остальные виды речей произносятся. Не следует писать тексты публичных речей, кроме указанных их видов. Написанный текст речи затрудняет ее произнесение: неопытный оратор боится упустить что-нибудь из написанного, поэтому сбивается и делает ошибки.

10. Оратор, который выступает перед публичной аудиторией, должен быть физически собранным, бодрым, оптимистичным, спокойным, уверенным в себе; он должен иметь опрятный и привлекательный вид.

11. Многие, в том числе и опытные, ораторы сильно волнуются перед публичным выступлением. Волнение естественно и полезно.

12. Слишком сильное волнение вредно. Чтобы избавиться от него, постарайтесь непосредственно перед выступлением отвлечься от его содержания, не воображайте себе аудиторию с ее реакцией, подумайте о чем-нибудь хорошем.

13. Не пейте воду непосредственно перед выступлением и во время выступления - вода дает ненужную нагрузку на сердце и сбивает голос. Не разговаривайте непосредственно перед выступлением.

14. Когда придет время выступать, соберитесь внутренне и уверенным шагом подойдите к месту, с которого предстоит говорить.

15. Стойте прямо, развернув плечи. Голову держите, немного приподняв подбородок. Ноги должны быть примерно на ширине плеч. Не прижимайте руки к животу, не заламывайте руки, не сцепляйте пальцы рук, не закладывайте руки за спину, не держите руки в карманах, не заплетайте ногу за ногу.

16. Жестикуляция оратора должна быть умеренной.

17. Когда вы говорите, не забывайте раскрывать рот. Дышите диафрагмой. Размеряйте громкость голоса по объему помещения и по величине аудитории. Никогда не пытайтесь перекричать аудиторию.

18. Голос пускайте не вниз и не вверх, но прямо перед собой несколько над головами аудитории.

19. Не пользуйтесь микрофоном без крайней необходимости: микрофон затрудняет непосредственный контакт с аудиторией.

20. Встав перед аудиторией, первым делом улыбнитесь и посмотрите на людей, которые вас слушают, - вы увидите, что они внимательны к вам и настроены в целом доброжелательно.

21. Сделайте небольшую начальную паузу. Если шумят, сделайте паузу больше и окиньте взглядом аудиторию.

22. Плавно вступайте в речь. Не начинайте слишком энергично, иначе вам не хватит сил завершить речь, а слушающим - вытерпеть ее до конца.

23. Произнося речь, помните, что вы обращаетесь к людям, которые согласились выслушать вас, а не к бумажке, на которой написан ваш конспект.

24. Говорите спокойно и уверенно, и вас будут слушать.

25.Говорите громко, отчетливо, сохраняя размеренный темп речи.

26. Во время речи смотрите на аудиторию, последовательно фиксируя взглядом группы находящихся перед вами людей.

27. Помните, что в устной публичной речи один сильнее многих.

28. Не бойтесь больших аудиторий, но бойтесь малых аудиторий. Чем больше аудитория, тем легче ее убедить.

29. Не говорите лишнего.

30. Будьте человеколюбивы - говорите по возможности кратко.

31. Используйте только литературные слова и выражения. Старайтесь употреблять как можно меньше иностранных слов.

32. Не усваивайте себе дурную манеру некоторых лекторов повторять дважды одно и то же слово.

33. Произносите речь не словами, а фразами.

34. Речь есть чередование слов и пауз.

35. Публичная речь интонирована.

36. Оратор должен видеть все, что происходит в аудитории во время речи, и своевременно реагировать на поведение аудитории.

37. Если в аудитории начался шум, не повышайте, но понизьте голос, или сделайте паузу и внимательно посмотрите на аудиторию.

38. Не бойтесь реплик из зала.

39. Отвечая на реплики и вопросы во время речи или после нее, помните, что ответы либо должны быть дельными, ясными и краткими, либо их не должно быть вовсе.

40. Завершение всякой речи должно быть энергичным и оптимистичным. [3, c.33-50]

**Глава 3. Правила говорящего и слушающего**

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 это мешает другим, не следует говорить своему другу что-либо слишком громко в общественном месте, так как сообщение не предназначено для чужих ушей, и т.д. Наверное, важнее всего выделить правила для говорящего и слушающего, так как в устном контактном непосредственном общении текст рождается спонтанно, т.е. неподготовленно, к нему нельзя вернуться, его нельзя исправить. Поэтому надо быть особенно внимательным к соблюдению таких правил и постараться ввести их в привычку. Итак**,** правила для говорящего. Живой голос, как говорится, производит гораздо больше впечатления. Пусть то, что ты читаешь, будет сильнее, но в душе глубже засядет то, что запечатлевают в ней манера говорить, лицо, облик, даже жест говорящего.

1. Говорящему предписывается доброжелательное отношение к собеседнику. Запрещается своей речью наносить адресату разного рода оскорбления. Следует избегать прямых негативных оценок личности собеседника.

2. Говорящему предписывается, осуществляя доброжелательность, проявлять уместную, но не преувеличенную в данной ситуации общения вежливость. Это значит, что необходимо учесть возраст, пол, служебное или общественное положение адресата и другие его социальные позиции и роли и соразмерить свои собственные социальные признаки с этими показателями партнера. Необходимо стараться смягчать свою речь, снимая излишнюю категоричность. Надо не забыть поблагодарить и извиниться, поздравить в нужный момент и одобрить.

 3. Говорящему не рекомендуется ставить в центр внимания собственное я, предписывается быть скромным в самооценках, не навязывать собеседнику, упорно и категорично, собственных мнений и оценок, уметь встать на точку зрения партнера.

4. Говорящему предписывается поставить в центр внимания слушающего, учитывая его социальные роли, его личность и осведомленность в теме, предмете речи, степени его заинтересованности. Следует не скупиться на языковые средства адресации, постоянно поддерживая контакт внимания, интереса. В разговоре с другим надо немного приглушать собственное я.

5. Говорящему необходимо уметь выбрать тему для разговора, уместную в данной ситуации, интересную, понятную партнеру. Есть и такой аспект, как национальная специфика типичной в ситуациях общения тематики. В Англии, например, часто беседуют о погоде, а в странах с устойчивым, благоприятным климатом такая тематика не принята. Разговоры о семейных отношениях не ведут малознакомые люди, а в странах Ближнего Востока вопрос другу о здоровье его жены считается неприличным. Разговоры в гостях наполнены пустой болтовней, а в Японии даже деловой разговор должен предваряться ничего не значащим, пустым разговором о погоде, здоровье и т.п. Всё это установка на контакт, принятое проявление внимания к собеседнику

6. Говорящий должен следовать логике развертывания текста, следить за тем, чтобы вывод не противоречил предпосылке, чтобы следствия вытекали из причин. Композиция текста, следование одного за другим, разбиение текста на смысловые куски особенно важны в публичной, научной и ораторской речи.

7. Говорящий должен помнить, что порог смыслового восприятия и концентрации внимания у слушающего ограничены. Наиболее благоприятная длина устного высказывания равна семи словам плюс, минус два слова, а время устного сообщения без паузы может длиться от 45 секунд до полутора минут и не превышать существенно это время. Необходимо также следить за тем, чтобы слушатель не устал, давать ему передохнуть, вновь сосредоточиться. Кроме пауз, есть еще другие средства пробуждения внимания повторные обращения, указания на себя, на слушающего, апелляции к нему. Вводит в свою речь метакоммуникативные языковые средства, т.е. те, которые информируют о намерении автора ввести новый кусок текста, о построении текста, последовательности мыслей - фразы: Мы уже раньше говорили с вами о..,Хочу еще раз остановиться на.., Вернусь к сказанному ранее. Таких высказываний много, и именно они берут на себя функцию концентрировать, организовывать внимание слушателя.

8. Говорящий должен постоянно вести отбор языковых средств в соответствии с избранной стилистической тональностью текста, ориентируясь не только на адресата, но и на ситуацию общения в целом, на официальность или неофициальность обстановки. Лектор никогда не скажет: « Сейчас перевернем все с ног на голову и как жахнем по этой теории», так же как мы никогда не скажем дома за обедом: « Альтернативы нет: борщ или рассольник». Конечно, если только, говорящий не иронизирует или пародирует специально.

9. 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, мимика, позы, общую манеру держаться, всю культуру поведения и культуру речи. Прежде всего, необходимо сохранять принятую в данной национальной и социальной культуре дистанцию между собой и партнером. Известно, например, что латиноамериканцы любят меньшую для общения дистанцию, нежели англичане. Также необходимо ограничивать свою жестикуляцию не размахивать излишне руками и т.д. Слушатель должен чувствовать, что говорящий посылает ему доброжелательные жестовые и мимические сигналы, дополнительно пробуждая в нем внимание, понимание, с помощью жестов ритмизуя свою речь и выделяя главное. [1, c.32-48]

Теперь правила слушающего. Научись слушать, и ты сможешь извлечь пользу даже из тех, кто говорит плохо. Плутарх.

1. В сравнении с другой какой-либо деятельностью слушание выдвигается на первый план, когда люди хотят достичь согласованности в действиях. Если кто-либо обратился к вам с речью, необходимо прервать дела и внимательно выслушать, о чем он вам сообщает.

2. Слушая, необходимо доброжелательно, уважительно и терпеливо относиться к говорящему. Имейте такт, терпение, приложите старание выслушать внимательно и до конца. Если же в данный момент выслушать совершенно невозможно, тактично перенесите время беседы, указав аргументы вашей занятости. Уважительность к партнеру во время слушания важнейшее правило общения.

3. Выслушивая собеседника, постарайтесь не перебивать его, не сбивать с мысли, не вставлять неуместных или колких замечаний, не переводить слушание в собственное говорение.

4. Выслушивая, в центр внимания поставьте говорящего и его интересы. Дайте ему проявить себя в речи. Подчеркивайте заинтересованность в нем, в его словах взглядами, мимикой, жестами, междометными и жестовыми поддакиваниями, кивками головой, подтверждайте контакт внимания и понимания. Можно и нужно постоянно проявлять свою активную роль слушателя.

5. В роли слушателя надо уметь во время оценить речь собеседника, согласиться или не согласиться с ним, ответить на поставленный вопрос, на побуждение среагировать действием и словесно. Итак, в диалоге дай говорить другому, не уходи от роли слушающего. Именно в этом случае слово серебро, а молчание золото.

6. Если слушающих больше, чем два, не следует отвечать на вопрос, заданный другому собеседнику. Но если тот, к кому направлены слова, не реагирует, то слушающий может взять на себя ответ, тем самым спасая положение в общей беседе и организуя тот тип речи, который называют полилогом.

Как видим, правила для говорящего и для слушающего теснейшим образом связаны, и это естественно, так как говорящий и слушающий две неразрывные стороны общения. Однако наблюдения показывают, что особенно много нарушений культуры общения со стороны именно слушающих. От этого у нас так много неурядиц, недопониманий и просто обид невыслушанных людей. Вот что мудро советует говорящим и слушающим Дмитрий Сергеевич Лихачев: « Для того чтобы вас услышали, нужна доброта. Правом судить нужно пользоваться осторожно, очень осмотрительно. Нам надо учиться демократии, учиться терпимости к чужим мнениям, умению выслушивать и возражать. Учиться равенству в споре». [13, c.55-69]

**Глава 4.** **О речевой ситуации**

Речевая ситуация определяется такими обстоятельствами, которые вынуждают человека нечто сказать, при этом действовать (с помощью речи) в более или менее строгом соответствии с определяющими ситуацию признаками. Вообще под речевой ситуацией ученые понимают сложный комплекс внешних условий общения и внутренних реакций общающихся, находящих выражение в каком-либо высказывании. Чтобы возникла речь, нужен ее автор и адресат, тема, место и время речи, ее причина и цель. Место и время, а также отчасти и тему можно отнести к внешним обстоятельствам, а причину и цель общения — к внутренним реакциям речевых партнеров.

"Внешнее" место действия в коммуникативном контакте может быть любым: люди встречаются и заговаривают на улице, в семье, магазине, транспорте, на работе и т.д. При этом употребление определенных речевых клише, стереотипов помогает обнаружить место встречи и роли участников общения: У вас есть фланель?; Выпишите три метра синей — обнаруживают место действия — магазин и роль "я" как покупателя. Есть множество стандартных ситуаций (и не только обиходно-бытовых), в которых речевые действия обеспечиваются стандартными текстами. [21, c.4-8]

Время как компонент речевой ситуации в непосредственном общении — это время говорения, момент речи, и от этого настоящего времени отсчитываются все прошедшее и все будущее: Вчера я была в театре; Завтра собираюсь в поликлинику.

Естественно, что тема разговора в речевой ситуации предопределяется и местом, и временем, да и тем, кто же такой "я" и кто "ты", каков наш круг интересов, глубина и широта восприятия действительности. Однако есть и типизированные стандартные темы разговоров между определенными людьми, в определенном месте и времени.

Человек всегда ставит себя в центр собственной деятельности, в том числе и речевой. Он осознает себя как "я" — действующее с помощью речи лицо, он противопоставляет себе другого участника общения — "ты", выделяет и того, кто не является собеседником, но может присутствовать (и тем самым косвенно участвовать в речевом процессе) — "он". [20, c.5-7]

**4.1 Застольная речь**

Застольный разговор начинают хозяева приема. Они же задают тему разговора. Во время застолья проявлением хорошего тона служит обмен хотя бы несколькими фразами с каждым из своих соседей. Следует поочередно занимать беседой сидящих справа и слева соседей. Также можно обратиться к гостю, сидящему напротив вас. Говорить за столом предпочтительнее на спокойные легкие темы, избегая при этом острых тем, предпочтительна остроумная и легкая беседа. Любой разговор нужно вести так, чтобы не мешать еде. За столом принято говорить на темы, повышающие аппетит. Не стоит затрагивать вопрос о стоимости блюд и напитков.

Не прерывайте репликами «знаю-знаю» гостя, который горит нетерпением что-либо рассказать. Шептать что-либо на ухо собеседнику за столом считается невежливым. Говорите вслух. Беседовать желательно не только со своим спутником, но и с ближайшими соседями. Если необходимо что-либо сказать другому лицу, сидящему за вашим соседом, то говорят за его спиной. Разговор «через соседа» не должен быть долгим, он может состоять из реплики, шутки, небольшой фразы, и то лишь в случае необходимости. Не дотрагивайтесь до собеседника с целью привлечь его внимание.[22, c.3-5]

Самое подходящее время для того, чтобы произнести застольную речь или тост — перерыв или пауза между блюдами, когда сидящие за столом не едят. Речь не должна быть долгой или слишком вычурной. Человек, который произнести речь, должен встать, слегка постучать ножом по своей рюмке для того, чтобы привлечь внимание гостей, и начать говорить. Застольная речь заканчивается тостом, поэтому перед ее началом можно попросить наполнить рюмки. Продолжать есть или переговариваться со своими соседями в то время, как кто-нибудь говорит речь, невежливо: слушать надо молча.

Если на торжественном завтраке или обеде предполагается обмен речами или тостами, хозяин должен послать почетному гостю копию своей речи или тоста, чтобы тот мог подготовить ответ. На важной встрече ответ также посылается заранее.

Речь или тост должен включать в себя следующие пункты: приветствие в адрес почетного гостя, общие положения, послужившие поводом для встречи, общепринятую форму пожелания гостям процветания, счастья. В ответной речи почетный гость должен выразить благодарность за оказанное гостеприимство, заверения во взаимности дружественных чувств и т. д. Тост должен иметь непосредственное отношение к поводу, который всех собрал, и не быть растянутым. В большинстве случаев уместен юмор, но не всегда и в меру.

Речи и тосты произносятся как после десерта, когда налито шампанское, так и в самом начале приема, но не ранее, чем через 10-15 минут после начала. Первым речь или тост произносит хозяин дома, а затем гость, в честь которого устроен прием. Мужчина, которому произносят тост, остается сидеть за столом и не пьет вместе с другими. После окончания речи он поднимается из-за стола и благодарит за добрые слова в его честь, высказав пожелание выпить за говорившего. Если поднимают тост за женщину, то она может ответить тостом, улыбнуться с благодарностью говорящему, поднять бокал, пригубив его, как бы сказав: «Спасибо, я пью за вас».[18, c.5-9]

**4.2 Проявление культуры речи в национальном общении**

Несколько слов о национальной специфике речевого этикета.

И. Эренбург оставил такое интересное свидетельство: «Европейцы, здороваясь, протягивают руку, а китаец, японец или индиец вынужден пожать конечность чужого человека. Если бы приезжий совал парижанам или москвичам босую ногу, вряд ли это вызвало бы восторг. Житель Вены говорит «целую руку», не задумываясь над смыслом своих слов, а житель Варшавы, когда его знакомят с дамой, машинально целует ей руку. Англичанин, возмущенный проделками своего конкурента, пишет ему: «Дорогой сэр, вы мошенник». Христиане, входя в церковь, костел или кирху, снимают головные уборы, а еврей, входя в синагогу, покрывает голову. В католических странах женщины не должны входить в храм с непокрытой головой. В Европе цвет траура черный, в Китае - белый. Когда китаец видит впервые, как европеец или американец идет под руку с женщиной, порой даже ее целует, это кажется ему чрезвычайно бесстыдным. В Японии нельзя войти в дом, не сняв обуви; в ресторанах на полу сидят мужчины в европейских костюмах и в носках. В пекинской гостинице мебель была европейской, но вход в комнату традиционно китайским - ширма не позволяла войти прямо; это связано с представлением, что черт идет напрямик; а по нашим представлениям черт хитер, и ему ничего не стоит обойти любую перегородку. Если к европейцу приходит гость и восхищается картиной на стене, вазой или другой безделушкой, то хозяин доволен. Если европеец начинает восторгаться вещицей в доме китайца, хозяин ему дарит этот предмет - того требует вежливость. Мать меня учила, что в гостях нельзя ничего оставлять на тарелке. В Китае к чашке сухого риса, которую подают в конце обеда, никто не притрагивается - нужно показать, что ты сыт. Мир многообразен, и не стоит ломать голову над тем или иным обычаем: если есть чужие монастыри, то, следовательно, есть и чужие уставы» (И. Эренбург. Люди, годы, жизнь).

Национальная специфика речевого этикета в каждой стране чрезвычайно ярка, потому что на неповторимые особенности языка здесь, как видим, накладываются особенности обрядов, привычек, всего принятого и не принятого в поведении. [22, c.8-10]

**Заключение**

В заключении хотелось бы еще раз отметить актуальность темы данной работы. Правила ведения речи являются одной из основ эффективного управления речью.

В ходе выполнения работы были рассмотрены правила речевого поведения для говорящего и для слушающего, которые представляют собой две противопоставленных друг другу программы речевых действий. Анализ высказываний, совершаемый слушающим, определяет действия и характер оценок говорящего. Таким образом, реализуется общее правило — действия слушающего имплицируют действия говорящего.

Хотелось бы в качестве рекомендации предложить 3 правила, которые должен соблюдать каждый. В беседе нужно вести себя в соответствии с правилами вежливости, отдавая предпочтение беседе перед неречевым занятием, выслушиванию собеседника перед своей речью и, наконец, "умея промолчать", не нарушая этикета беседы. Эти три основных правила позволяют бесконечно продолжать речь, так как отсутствие неречевого действия предполагает переход к речи, выслушивание вызывает речь, а достойное умолчание не прерывает речи.

Все, что может прервать речь или сделать ее неплодотворной, считается ошибочным. Такими ошибками может быть избрание не того собеседника, нарушение темы беседы и порядка ее ведения. Об этом нужно помнить.

**Список использованной литературы**

1. Акишина А. А., Акишина Т. Е. Этикет русского телефонного разговора. - М., 1990.
2. Акишина А. А., Формановская Н. И. Русский речевой этикет. - М., 1986.
3. Введенская Л. А., Павлова Л. Г. Культура и искусство речи. - Ростов - на Дону, 1995.
4. Веселов В. П. Аксиомы делового общения и официальной переписки. - М.: Маркетинг, 1993.
5. Виноградов С. И., Платонова О. В. и др. Культура русской речи. - М., 1999.
6. Волков А.А. Курс русской риторики.
7. Гольдин В. Е., Сиротинина О. Б. Речевая культура **//** Русский язык. Энциклопедия. - М., 2003.
8. Гольдин В.Е. Книга для внеклассного чтения учащихся 7-8 классов.- М., Просвещение, 1983.
9. Гольдин В.Е. Речь и этикет.
10. Граудина Л.К. и Е.Н.Ширяев. - М.: НОРМА - ИНФРА: М, 1999. - 560 с. Культура русской речи: Учебник для вузов
11. Далецкий Ч. Практикум по риторике. - М., 1996.
12. Лихачев Д.С. Письма о добром и прекрасном. // Слово лектора. - 1989. - № 4 - С.46-47.
13. Ножин Е. А. Основы советского ораторского искусства. - М., 1981.
14. Рождественский Ю.В. Введение в общую филологию. – М.,1979.
15. Трофименко В. П., Волгин А. Н. Поговорим об этикете. - М., 1991.
16. Формановская Н. Речевой этикет и культура общения. – М., Высшая школа, 1989.
17. Ягер Дж. Деловой этикет: Как выжить и преуспеть в мире бизнеса. - М., 1994.
18. Справочник Практикум. Культура устной и письменной речи делового человека. - 4-е изд. - М.: Флинта: Наука, 2000. - 315 с.
19. Лиературная газета. 1987, 9 сентября.
20. Журнал «Работница», 1983, № 1.
21. Журнал «вечерняя Москва», 1987.1 Литературная газета. 1988. 20 апреля.
22. Знание-сила. 1988. №1,№2,№4
23. Комсомольская правда. 1987. 1 сентября.
24. Современная русская устная научная речь / Под ред. О.А. Лаптевой. Красноярск, 1985. Т. 1.