Здравствуйте, уважаемые студенты!

Тема нашей сегодняшней лекции: «Основные единицы речевого общения. Вербальные и невербальные средства общения».

**Основные единицы речевого общения.**

**Общение**— это сложный процесс взаимодействия людей. Без общения, как без воздуха, человек не может существовать.

Способность общаться с другими людьми позволила человеку достичь высокой цивилизации, прорваться в космос, опуститься на дно океана, проникнуть в недра земли.

Общение дает возможность человеку раскрыть свои чувства, переживания, рассказать о радостях и горестях, о взлетах и падениях.

Человеческая деятельность на две трети состоит из речевой.

Общение для человека — его среда обитания. Без обще­ния невозможно формирование личности человека, его воспитание, развитие интеллекта.

Общение помогает организовать совместную работу, наметить и обсудить планы, реализовать их.

Овладение искусством общения необходимо для каждого человека независимо от того, каким видом деятельности он занимается или будет заниматься.

Проблемы общения исследуют представители различных наук: философы, психологи, лингвисты, социологи, культурологи и др. Изучаются процессы образования речи и ее восприятие; коммуникативные установки; факторы, затрудняющие общение и повышающие его эффективность ит. п. Исследователи выделяют и описывают основные **единицы речевого общения**— *речевую ситуацию, речевое событие, речевое взаимодействие.*

Рассмотрим эти понятия.

**Речевая ситуация**— это контекст высказывания, то, что помогает его понять. Известно, что высказывание делается в определенном месте в определенное время и имеет определенный набор участников: говорящий и слушающий. Таким образом, составляющие речевой ситуации — это го­ворящий, слушающий, время и место высказывания.

**Составляющие речевой ситуации:**

- говорящий;

- слушающий;

- время и место высказывания.

Речевая ситуация помогает понять смысл сообщения, конкретизирует значение ряда грамматических категорий, например, категорий времени, местоименных слов типа я, ты, сейчас, здесь, там, вот и др. Она позволяет также правильно толковать высказывание, уточнять его целевую функцию (угроза, просьба, совет, рекомендация), выявлять причинные связи данного высказывания с другими событиями и т. д.

Речевая ситуация диктует правила ведения разговора и определяет формы его выражения. Например, *типичные диалоги на экзаменах, у железнодорожной кассы, на приеме у врача, в юридической консультации; светские беседы в гостях, на банкетах; публичные дискуссии.*

Необходимо учитывать, что высказывание наряду с прямым смыслом обладает значением, обусловленным рече­вой ситуацией (прагматическое значение) и т.д. Напри­мер, фраза «Скоро увидимся», сказанная при расставании с близким человеком, может означать в зависимости от конкретной ситуации разное: «Не расстраивайся, все будет хорошо», «Не беспокойся обо мне», «Скоро все узнаешь» и др.

Высказывания, у которых прямое значение расходится с прагматическим, называются косвенными.

**Вот примеры косвенных высказываний и их возможных толкований:**

1. Мне нездоровится.

- Я не хочу с вами разговаривать.

- Вызовите поскорее врача.

- Я не буду выполнять эту работу.

- Оставьте меня в покое.

2. Я приду завтра.

- Объявление/утверждение.

- Обещание.

- Угроза.

Косвенные высказывания широко используются в речи. Они делают речь более выразительной, сжатой, позволяют передавать разнообразные экспрессивные оттенки. Смысл косвенных высказывании становится понятным только в контексте речевой ситуации.

Основная единица речевого общения — **речевое событие.**

Как пишет А.К. Михальская в учебном пособии «Основы риторики», речевое событие — это некое законченное целое со своей формой, структурой, границами. Например, школьный урок, родительское собрание, заседание, конференция, разговор в булочной, в метро и т. д.

**Речевое событие составляют два главных компонента:**

1) словесная речь (то, что говорится, сообщается) и то, что ее сопровождает (жесты, мимика, движения и др.);

2) условие, обстановка, в которой происходит общение (речевая ситуация).

Первую составляющую речевого события, то есть живую речь, взятую в событийном аспекте, в современной лингвистике называют дискурсом. Дискурс — это речь, «погруженная в жизнь». Дискурс помимо речи включает мимику, жесты, пространственное поведение собеседников.

Пространственное поведение — это то, насколько близко собеседники стремятся находиться друг от друга.

Интимная зона (от 15 до 46 см) — наиболее охраняемая зона межличностного общения; проникать в неё разрешается только тем, кто находится в теснейшем эмоциональном контакте. Личная зона (от 46 см до 1,2 м) — зона общения, соблюдаемая собеседниками на вечеринках, официальных приемах, дружеском общении. Социальная зона (от 1,2 м до 3,6 м) — зона, характерная для общения посторонних людей. Общественная зона (более 3,6 м) соблюдается при адресации к большой группе людей.

Вторая составляющая речевого события - это **речевая ситуация,** включающая его участников, их взаимоотношения, обстоятельства, в которых происходит общение.

Таким образом, речевое событие можно представить в виде формулы:

**«дискурс + речевая ситуация + речевое событие».**

**Компоненты речевого события:**

■ словесная речь и то, что ее сопровождает;

■ речевая ситуация (контекст высказывания).

**Речевое взаимодействие** представляет собой очень сложное явление: с одной строки, это говорение, порождение речи субъектом, с другой — восприятие речи адресатом, ее декодирование, понимание содержания, оценка полученной информации и реагирование (вербально, мимикой, жестами, поведением и т.д.).

Для речевого взаимодействия требуется коллектив (самое меньшее два человека).

В процессе речевого (вербального) взаимодействия субъектов участвуют их мышление, воля, эмоции, знания, память.

Помимо непосредственных участников — говорящего (S-субъект) и слушающего (А-адресат), обычно меняющихся ролями, необходим и предмет речи, то, о чем говорят и по поводу чего происходит обмен информацией. Обозначим его символом Б, поскольку этот компонент связан со знаниями о реальной действительности. Необходимо знание языка (L), или коммуникативного кода, той системы, которая обеспечивает возможность перевода смыслов, значений передаваемой информации в знаки, слова, единицы передаваемого сообщеңия. И, наконец, необходимо само высказывание (V), та коммуникативная речевая единица, которая содержит в себе все то, что исходит от говорящего (S) по поводу того, о чем он говорит (Б) для своего адресата (А) при помощи языка (L), известного им обоим.

Высказывание оказывается центром коммуникативного взаимодействия, вокруг которого расставляются все остальные «участники» диалога.

Представим это наглядно:

Данная схема коммуникативного речевого акта есть воплощение системы, системного взаимодействия, самодостаточного, целостного и полного.

**Эффективность речевой коммуникации**

Принципы организации речевого взаимодействия. Эффективность речевого взаимодействия. Слушание как необходимое условие эффективной коммуникации.

В процессе речевого взаимодействия недостаточно знать только родной язык и хорошо владеть речевой культурой. Собеседники должны придерживаться определенных принципов, правил ведения разговора, которые позволяют координировать их действия и высказывания. Эти правила составляют конвенциональную (условную, принятую) основу вербального взаимодействия.

Основные принципы ведения разговора:

■ принцип последовательности;

■ принцип предпочтительной структуры;

■ принцип кооперации;

■ принцип вежливости.

Ученые сформулировали ряд важных организационных, принципов речевой коммуникации. Один из них назван ***принципом последовательности.*** Он предполагает релевантность (смысловое соответствие) ответной реакции, то есть ожидание реплики соответствующего типа. Если первая реплика — вопрос, то вторая — ответ; приветствие сопровождается приветствием; просьба — принятием или отклонением и т. д. Данный принцип требует закономерного завершения речевого фрагмента.

Другой принцип — ***принцип предпочитаемой структуры***- характеризует особенности речевых фрагментов с подтверждающими и отклоняющими ответными репликами. Как отмечают исследователи, согласие обычно выражается без промедления, предельно лаконично и ясно. Несогласие же формулируется пространно, оправдывается доводами и, как правило, отсрочено паузой. *Например:*

1. А. Я прошу вас выполнить эту работу к завтрашнему дню.

В. Хорошо.

2. А. Я прошу вас выполнить эту работу к завтрашнему дню.

[пауза]

В. Я бы с удовольствием... но знаете, я еще не выполнил предыдущее задание, к тому же я неважно себя чувствую.

Пауза служит своего рода индикатором нежелательных отклоняющих ответов. Она позволяет говорящему своевременно дополнить реплику усиливающими доводами.

А. Я прошу вас выполнить эту работу к завтрашнему дню.

[пауза]

А. И тогда я смогу предоставить вам несколько дней отгула, как вы просили.

В. Хорошо.

|  |
| --- |
|  |

Соблюдение описанного принципа позволяет не обидеть  
собеседника, избежать критической направленности раз-  
говора.

Основу речевой коммуникации составляет **принцип кооперации,** предполагающий готовность партнеров к сотрудничеству. Этот принцип сформулировал Г.П. Грайс. В работе «Логика и речевое общение» он пишет: «Твой коммуникативный вклад на каждом шаге диалога должен быть таким, какого требует совместно принятая цель (направление) этого диалога». В работе формулируются конкретные постулаты, применение которых способствует соблюдению этого принципа. Эти постулаты он делит на четыре категории — количества, качества, отношения и способа.

**Категорию количества** он связывает с тем объемом информации, который требуется передать:

■ Твое высказывание должно содержать не меньше информации, чем требуется;

■ Твое высказывание должно содержать не больше информации, чем требуется.

**К категории качества Г.П.**Грайс относит общий по­стулат:

■ Старайся, чтобы высказывание было истинным;

■ Не говори того, что считаешь ложным;

■ Не говори того, для чего у тебя нет достаточных оснований.

С **категорией отношения,** по мнению ученого, связан один единственный постулат релевантности:

■ Не отклоняйся от темы разговора.

**Категория способа** касается не того, что говорится, а того, как говорится:

■ Выражайся ясно;

■ Избегай непонятных выражений;

■ Избегай неоднозначных выражений;

■ Избегай ненужного многословия.

Автор подчеркивает целесообразность и полезность соблюдения принципа кооперация и его постулатов для всякого, кто стремится к достижению конечных целей речевого общения (это могут быть передача и получение информации, оказание влияния на других и подчинение себя чьему-либо влиянию и т. п.).

Другой крупнейший зарубежный. ученый Дж. Н. Лич описал еще один ведущий принцип коммуникации — ***прин­цип вежливости***. представляющий собой совокупность ряда правил. Кратко они формулируются следующим образом.

**Правило такта:** Не следует затрагивать тем, потенциально опасных для собеседника (частная жизнь, индивидуальные предпочтения и т. д.).

Названные принципы составляют основу коммуника­тивного кодекса, регулирующего речевое поведение обеих сторон в ходе коммуникативного акта.

**Речевой** этикет — система устойчивых формул общения, предписываемых обществом как правила речевого поведе­ния для установления речевого контакта собеседников, поддержания общения в избранной тональности соответственно их социальным ролям и ролевым позициям относительно друг друга, взаимным отношениям в официальной и неофициальной обстановке (Русский язык. Энцик­лопедия. М., 1997).

Степень владения речевым этикетом определяет степень профессиональной пригодности человека. Это, прежде всего, относится к государственным служащим, политикам, педагогам, юристам, врачам, менеджерам, предпринимателям, журналистам, работникам сферы обслуживания, то есть к тем, кто по роду своей деятельности постоянно общается с людьми. Владение речевым этикетом способствует приобретению авторитета, порождает доверие и уважение. Знание правил речевого этикета, их соблюдение позволяет человеку чувствовать себя уверенно и непринужденно.

Соблюдение речевого этикета людьми так называемых лингвоинтенсивных профессий имеет, кроме того, **воспитательное значение,** способствует повышению как речевой, так и общей культуры общества. Неукоснительное следование правилам речевого этикета членами коллектива того или иного учреждения, предприятия и т. д. создает благоприятное впечатление, поддерживает **положительную репутацию** всей организации.

Кроме того, речевой этикет имеет **национальную специфику.** Каждый народ создал свою систему правил ре­чевого поведения. Например, особенностью русского языка является 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 положения собеседников, характера их отношений, от официальной/неофициальной обстановки.

По принятому в России этикету местоимение *Вы*следует использовать: 1) при обращении к незнакомому адресату; 2) в официальной обстановке общения; 3) при подчеркнуто вежливом, сдержанном отношении к адресату; 4) к старшему (по положению, возрасту) адресату. Мес­тоимение *ты*используется: 1) при разговоре с хорошо знакомым человеком, с которым установлены дружеские, приятельские отношения; 2) в неофициальной обстановке общения; 3) при дружеском, фамильярном, интимном отношении к адресату; 4) к младшему (по положению, возрасту) адресату.

**Факторы, определяющие формирование речевого этикета:**

1. Учет особенностей партнеров (социальный статус, место в служебной иерархии, профессия, национальность, возраст, пол и др.);

2. Характер ситуации общения (презентация, конференция, симпозиум, деловая беседа, юбилейное торжество т.п.);

3. Национальные традиции.

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

Обратим внимание еще на одну особенность. 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.

Учет факторов, которые формируют и определяют ре­чевой этикет, знание и соблюдение норм речевого этикета, создает благоприятный климат для взаимоотношений, способствует эффективности, результативности речевого об­щения.

Основу речевого этикета составляют **речевые формулы**, характер которых зависит от особенностей общения. Любой акт общения имеет начало, основную часть и заключительную. В связи с этим формулы речевого этике­та разделяются на три основные группы: 1) речевые форму­лы, относящиеся к началу общения; 2) речевые формулы, используемые в конце общения; 3) речевые формулы, характерные для основной части общения. Рассмотрим, что собой представляет каждая группа.

1. Начало общения. Если адресат незнаком субъекту речи, то общение начинается со знакомства. При этом оно может происходить непосредственно и опосредованно. По правилам хорошего тона не принято вступать в разговор с незнакомым человеком и самому представляться. Однако бывают случаи, когда это необходимо сделать. Этикет предписывает следующие формулы:

—*Разреши(те) с вами (с тобой) познакомитъся.*

—*Я хотел бы с вами (с тобой) познакомитъся.*

—*Позволъ(те) с вами (с тобой ) познакомитъся.*

—*Давай(те) познакомимся.*

При посещении учреждения, офиса, конторы, когда предстоит разговор с чиновником и необходимо ему представиться, используются формулы:

—*Позволъте (разрешите) представитъся.*

—*Моя фамилия Колесников.*

—*Анастасия Игоревна.*

**Типичные ситуации речевого этикета:**

■ **обращение и привлечение внимания;**

■ **знакомство, приветствие;**

■ **прощание;**

■ **извинение, благодарность;**

■ **поздравление, пожелание;**

■ **одобрение, комплимент;**

**■ сочувствие, соболезнование;**

■ **приглашение, предложение;**

■ **совет, просьба;**

■ **согласие, отказ.**

1. Официальные и неофициальные встречи знакомых, а иногда и незнакомых людей начинаются с приветствия. В русском языке основное приветствие — *здравствуйте.*Оно восходит к старославянскому глаголу *здравствоватъ,*что означает «быть здравым», т. е. здоровым. Наряду с этой формой распространено приветствие, указывающее на время встречи: *Доброе утро! Добрый денъ! Добрый вечер!*

Помимо общеупотребительных приветствии существуют приветствия, которые подчеркивают радость от встречи, уважительное отношение, желание общения: *(Очень) рад вас видеть! Добро пожаловатъ! Мое почтение.*

**Обращение**— один из важных и необходимых компо-нентов речевого этикета. Обращение используется на любом этапе общения, на всем его протяжении, служит его неотъемлемой частью. В то же время норма употребления обращения и его форма окончательно не установлены, вызывают разногласия, яв-ляются больным местом русского речевого этикета.

Об этом красноречиво говорится в письме, опубликованном в «Комсомольской правде» за подписью Андрей: «У нас, наверное, в одной единственной стране мира нет обращения людей друг к другу. Мы не знаем, как обратиться к человеку! Мужчина, женщина, девушка, бабуся, товарищ, гражданин — тьфу! А может, лицо женского пола, лицо мужского пола! А легче — эй!»

Чтобы понять особенность обращения в русском языке, необходимо знать его историю. Социальное расслоение общества, неравенство, существовавшее в России несколько веков, нашло отражение в системе официальных обращений. Как обращение использовались названия чинов *(ге­нерал-лейтенант, гофмаршал, корнет, хорунжий,*а также *ваше превосходительство, ваше высочество, милостивейший государь*и др.).

Монархический строй в России до XX в. сохранял разделение людей на сословия: дворяне, духовенство, раз-ночинцы, купцы, мещане, крестьяне. Отсюда обращение *господин, госпожа*по отношению к людям привиле-гированных социальных групп; *сударъ, сударыня*— для среднего сословия или *барин, барыня*для тех и других и отсутствие единого обращения к представителям низ-шего сословия.

В языках других цивилизованных стран в отличие от русского существовали обращения, которые использовались как по отношению к человеку, занимающему высокое положение в обществе, так и к рядовому гражданину: *мистер, миссис, мисс*(Англия, США), *синьор, синьора, си-нъорина*(Италия), *пан, пани*(Польша, Чехия, Словакия). После Октябрьской революции особым декретом упраз-дняются все старые чины и звания. Провозглашается все-общее равенство. Обращения *господин — госпожа, барин*— *барына, сударь*— *сударыня*постепенно исчезают. Вместо всех существовавших в России обращении, начиная с 1917-1918 гг., получают распроетранение обращения *гражданин*и *товарищ.*История этих слов примечательна и поучительна.

Слово *гражданин*зафиксировано в памятниках XI в. Оно пришло в русский язык из старославянского языка и служило фонетическим вариантом слова *горожанин.*И то и другое означало «житель города (града)». В XVIII Это слово приобретает значение «полноправный член общества». государства». Затем у него появляется значение: «человек, который предан Родине, служит ей и народу, заботится об общественном благе, подчиняет личные интересы общественным ».

Почему же такое общественно значимое слово, как *граж­данин,*не стало в XX в. общеупотребительным обращением людей друг к другу?

В 20—30-е гг. появился обычай, а затем стало нормой при обращении арестованных, заключенных, судимых к работникам органов правопорядка и наоборот не говорить *товарищ,*только *гражданин: гражданин под-следственный, гражданин судья, гражданин прокурор.*В результате слово *гражданин*для многих стало ассоциироваться с задержанием, арестом, милицией, прокуратурой. Негативная ассоциация постепенно так «приросла» к слову, что стало его неотъемлемой частью, так укоренилось в сознании людей, что стало невозможным использовать слово *гражданин*в качестве общеупотребительного обращения.

Несколько иначе сложилась судьба слова *товарищ.*Оно зафиксировано в памятниках XV в. В славянские языки это слово пришло из тюркского, в котором корень *това*означал «имущество, скот, товар». Вероятно, первоначально *товарищ*имело значение «компаньон в торговле». За­тем значение этого слова расширяется: *товарищ*— не только «компаньон», но и «друг». С ростом революционного движения в России в начале XIX в. слово *товарищ,*как в свое время слово *гражданин,*приобретает новое обще-ственно-политическое значение: «единомышленник, борющийся за интересы народа». С конца XIX и в начале XX века в России создаются марксистские кружки, их члены называют друг друга *товарищами.*В первые годы после революции это слово становится основным обращением в России.

После Отечественной войны слово товарищ постепенно начинает выходить из повседневного неофициального обращения людей друг к другу. На улице, в магазине, в городском транспорте все чаще слышатся обращения *мужчина, женщина, дед, отец, бабуля, паренъ, тетенъка, дяденъка.*Подобные обращения не являются нейтральными. Они могут восприниматься адресатом как неуважение к нему, недопустимое фамильярничание.

Начиная с конца 80-х гг. в официальной обстановке стали возрождать обращения *сударь, сударыня, господин, госпожа.*В настоящее время обращения *господин, госпожа*воспринимается как норма на заседаниях Думы, в передачах по телевидению, на различных симпозиумах, конферен-циях. В среде государственных служащих, бизнесменов, предпринимателей нормой становится обращение *господин, госпожа*в сочетании с фамилией, названием должности, звания.

Обращение *товарищ*продолжают использовать военные, члены партий коммунистического направления, а также во многих заводских коллективах. Ученые, преподаватели, врачи, юристы отдают предпочтение словам *коллеги, друзья.*Обращения *уважаемый, уважаетая*встречаются в речи старшего поколения. Слова *женщина, мужчина,*получившие распространение в роли обращения, нарушают норму речевого этикета, свидетельствуют о недостаточной культуре говорящего. В таком случае предпочтительнее начинать разговор без обращений, используя этикетные формулы: *будъте любезны..., будъте добры..., извините..., простите...*

Норма употребления обращения и его форма окончательно не установлены, вызывают разногласия, являются больным местом русского речевого этикета.

Таким образом, проблема общеупотребительного обра­щения остается открытой. Она будет решена только тогда, когда каждый научится уважать себя и с уважением относиться к другим, когда научится защищать свою честь и достоинство, когда станет личностью, когда неважно будет, какую должность он занимает, каков его статус. Важно, что он гражданин Российской Федерации.

**Невербальное общение** – это важная и неотъемлемая часть процесса коммуникации. Мимика, жесты, движения, интонация и тон голоса, взгляд – все эти факторы влияют на эффективность процесса обмена информацией между адресантом и адресатом. Учёные пришли к выводу о том, что, с помощью языка тела люди передают очень важную, а главное, правдивую, информацию в процессе коммуникации. Невербальные средства общения и их формы попали в поле зрения исследователей сравнительно недавно. Результатом их детального изучения стало появление новой науки – невербальной психологии.

Анализируя, правду ли говорит наш собеседник, мы на подсознательном уровне учитываем не только слова, но и сообщения, передаваемые с помощью языка тела. Учёные сумели доказать, что почти 50% информации передаётся жестами и мимикой, и лишь только 7% - словами. Если для полного описания эмоционального состояния понадобиться несколько слов или предложений, то для выражения любого чувства невербальными средствами достаточно выполнить всего одно движение (например, поднять бровь, выражая удивление или кивнуть). Изучение средств невербальной коммуникации позволит сделать наше повседневное общение более эффективным. Умение читать между строк очень важно в процессе построения стратегии поведения, поскольку различные проявления несловесного обмена информацией могут стать ключом ко многим тайнам и секретам. Считается, что ни один человек не в состоянии полностью управлять движениями мимики и жестами во время разговора. Даже слабые сигналы, инстинктивно подаваемые собеседником, помогут сделать его оппоненту правильные выводы.

Согласно **классификации В. А. Лабунской** невербальные средства общения подразделяются на:

1) оптико-кинетические (жесты, мимика, пантомимика);

2) паралингвистические (вокализация) и экстралингвистические (паузы, покашливание, плач, смех, темп речи);

3) организующие пространство и время коммуникативного процесса (размещение партнеров, возможность опоздания и т. п.);

4) визуальные (контакт глаз).

***Обратная связь*** – вербальные и невербальные сообщения, которые человек намеренно и ненамеренно посылает в ответ на сообщение партнера.

Обратная связь может быть *прямой* и *косвенной*, *оценочной* и *безоценочной*, *позитивной*и *негативной*.

*Прямая обратная связь* – прямая вербальная оценка информации.

*Косвенная обратная связь*–форма передачи партнеру своего отношения к информации (вопросы, уводящие в сторону, эмоциональные реакции).

*Безоценочная обратная связь* – вид обратной связи, которая не содержит отношения к обсуждаемому вопросу.

*Оценочная обратная связь* – сообщение своего мнения, своего отношения к тому, о чем идет речь. Оценки могут быть «+» и «-».

*Позитивная оценочная обратная связь* – функция поддержки коммуникатора, функция поддержки сложившихся с ним межличностных отношений, поддержки «Я-концепции».

*Негативная оценочная обратная связь* – выполняет корректирующую функцию, направленную на изменение отношений с партнером, устранение нежелательного поведения.

Спасибо за внимание!