

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Магнитогорский колледж современного образования»

МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ
по учебным предметам «Русский язык» и
«Русский язык и культура речи»
ОБЩЕНИЕ. СТИЛИ РЕЧИ

для студентов, обучающихся по программам среднего профессионального
образования по специальностям:

Специальности: 40.02.03 "Право и судебное администрирование"

40.02.01 "Право и организация социального обеспечения"

21.02.05 «Земельно-имущественные отношения»

38.02.04 Коммерция (по отраслям)

43.02.10 Туризм

38.02.07 Банковское дело

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Магнитогорск, 2021г.

Разработчик:

Фефелова Н.А., преподаватель общеобразовательных дисциплин ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

Рассмотрена на заседании методического совета ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования», Протокол № 5 от «24» июня 2021г.

В настоящем методическом пособии в доступной форме изложена необходимая информация о понятии, функциях и видах общения, основных стилях речи, используемых в русском языке. Предназначено для студентов 1 и 2 курса, обучающихся по программам среднего профессионального образования.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОНЯТИЕ «ОБЩЕНИЕ». ВИДЫ И ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ.....	4
2. СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ. ВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА.....	10
3. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ СТИЛИ ОБЩЕНИЯ. ВИДЫ.....	16
4. РАЗГОВОРНЫЙ СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ.....	17
5. ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОЙ СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ.....	19
6. НАУЧНЫЙ СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ.....	24
7. ПУБЛИЦИСТИЧЕСКИЙ СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ.....	26
8. ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ.....	28
9. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ.....	30

1. ПОНЯТИЕ «ОБЩЕНИЕ». ВИДЫ И ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

Наиболее просто определить **общение**, как процесс взаимосвязи и взаимодействия людей. Посредством общения люди обмениваются своими знаниями, мнениями, суждениями; сообщают о своих потребностях и интересах, сами приобретают практические умения и навыки, решают свои проблемы и трудности, делятся эмоциями и передают чувства, принимают совместные решения.

В психологии принято определять общение как взаимодействие двух или более людей, которое состоит в обмене между ними информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера. Принято выделять следующие **функции** общения (для чего оно нужно):

1) прагматическая - общение выступает как важнейшее условие объединения людей в процессе любой совместной деятельности;

2) формирующая – общение это сложный процесс взаимного влияния, взаимного обогащения, способ передачи суммы умений, навыков и знаний.

3) подтверждающая - в процессе общения дает возможность познать, утвердить себя. Желая утвердиться в своем существовании и своей ценности, человек ищет подтверждения у другого человека. Каждый день мы используем процедуры, созданные по принципу подтверждения: ритуалы знакомства, приветствия, именованья, оказание различных знаков внимания.

4) организация и поддержание межличностных отношений. Общаясь, мы оцениваем людей, устанавливаем с ними эмоциональные взаимосвязи, вырабатываем негативное или позитивное отношение к ним.

5) внутриличностное общение - универсальный способ мышления человека, диалог с самим собой, который позволяет нам принимать решения и совершать поступки.

Виды общения можно выделять исходя из различных критериев:

1) по контакту с собеседником: непосредственное и опосредованное. **Непосредственное** общение осуществляется лицом к лицу, у людей есть возможность не просто снабжать друг друга информацией и обмениваться эмоциями, они могут наблюдать реакцию собеседника, ощущать его чувства и эмоции, видеть как переданная информация влияет на него. **Опосредованное** общение реализуется через письма, распоряжения, приказы, телефонные разговоры, телевидение, радио, интернет. Таким образом, между субъектами общения отсутствует возможность наблюдать реакции собеседника.

2) по сфере применения: неформальное и деловое общение. **Деловое** общение связано с осуществлением трудовой, хозяйственной, учебной и т.п. видов деятельности, оно направлено на согласование и объединение совместных усилий людей, желающих наладить отношения и достигнуть общего результата. Достаточно часто между деловым и неформальным общением отсутствует значимая грань и они переходят друг в друга. Разновидностью делового общения выступает **служебное** общение, осуществляемое в

рабочее время в рамках какого-либо предприятия или организации. Понятие делового общения шире понятия служебного, деловое общение может иметь место на приемах, конференциях, выставках и т.п.

3) в зависимости от техники общения и его целей:

А) формально-ролевое. При таком общении вместо понимания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли. В жизни каждый из нас играет множество ролей. Содержание и использованные средства общения обусловлены социальными ролями собеседников: врач-пациент; полицейский-бандит; преподаватель-студент.

Б) «контакт масок» (формальное). В процессе такого общения нет стремления понять человека, учесть его индивидуальные особенности. В ходе общения используется стандартный набор масок, которые стали уже привычными (строгость, вежливость, безразличие и т.п.), а также соответствующий им набор выражений лица и жестов. В ходе беседы часто применяются «расхожие» фразы, позволяющие скрыть эмоции и отношение к собеседнику. Такое общение часто применяется когда у собеседника или собеседников нет желания вступать в личный контакт.

В) примитивное общение. Данный вид общения характеризуется «нужностью», человек оценивает другого как нужный или ненужный (мешающий) объект. Если человек нужен, с ним активно вступают в контакт, если не нужен, мешает — «отталкивают» резкими репликами. После получения от партнера по общению желаемого теряют дальнейший интерес к нему и, более того, не скрывают этого.

Г) светское общение. Отличается внешней вежливостью. Общение беспредметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях, соблюдая своеобразные ритуалы. Вежливость, такт, одобрение, выражение симпатий — основа данного вида общения. Практически все сведения, полученные в ходе такого общения, на самом деле не имеют никакого значения.

Д) духовное межличностное общение – при таком общении стороны раскрывают перед собеседником глубины своей личности. Такое общение возможно при наличии взаимопонимания между собеседниками, глубокого доверия между ними.

4) в зависимости от субъектов общения: межличностное или массовое. При межличностном общении есть два или более субъектов, знакомых между собой или которых что-либо связывает. Массовое общение представляет собой множественные контакты незнакомых людей, а также общение через различные виды массовой информации. Оно может быть прямым и опосредованным. Прямое массовое общение наблюдается на митингах, собраниях, демонстрациях, во всех больших социальных группах: толпе, публике, аудитории. Опосредованное массовое общение имеет односторонний характер, связано с массовой культурой и средствами массовой информации.

5) по наличию равноправия партнеров в межличностном общении: диалогическое и монологическое.

А) диалогическое общение — равноправное взаимодействие, имеющее целью взаимное познание, стремление к реализации целей каждого партнера. В таком общении два равных субъекта.

Б) монологическое общение реализуется при неравноправных позициях партнеров, когда один из субъектов относится к другому не как к равному себе, а как к своеобразному объекту. Оно может быть императивным и манипулятивным.

В) императивное общение — авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером с целью достижения контроля над его поведением, установками, мыслями и принуждения к определенным действиям или решениям. Причем цель эта никак не скрывается.

Г) манипулятивное общение – цель такого общения заключается в получении односторонней выгоды от собеседника, для чего используются различные средства манипулятивной техники, зависящие от личности собеседника (обман, лесть, демонстрация силы или слабости, запугивание).

б) в зависимости от средств воздействия: вербальное и невербальное.

А) вербальное общение происходит посредством речи,

Б) невербальное — с помощью иных средств передачи информации (громкость речи, тембр голоса, жесты, мимика, позы).

7) в зависимости от уровня, на котором осуществляется общение:

А) общение на фактическом уровне - предполагает простой обмен репликами для поддержания разговора, не имеет глубокого смысла. Такое общение необходимо в стандартизированных условиях либо определяется этикетными нормами.

Б) общение на информационном уровне - предполагает обмен интересной для собеседников новой информацией, являющейся источником эмоциональной, мыслительной, поведенческой активности человека.

В) духовное межличностное общение – при таком общении стороны раскрывают перед собеседником глубины своей личности. Субъекты способны к пониманию сущности другого человека, самого себя и окружающего мира. Такое общение возможно при наличии взаимопонимания между собеседниками, глубокого доверия между ними.

Структура общения.

Принято выделять три стороны общения – коммуникативную, интерактивную и перцептивную.

Коммуникативная сторона общения заключается в обмене информацией и ее понимании. Она достигается следующими средствами:

- 1) вербальные (речь: устная и письменная);
- 2) невербальные (мимика, жесты);

- 3) паралингвистические (особенности голоса, его тональность, тембр);
- 4) экстралингвистические (плач, различный темп речи, смех, паузы);

Интерактивная сторона отражает характер взаимодействия партнеров общения. Возможны следующие варианты:

- 1) сотрудничество – оба партнера содействуют друг другу, способствуют достижению и личных и общих целей.
- 2) противоборство – партнеры активно противодействуют друг другу, активно препятствуют тому, чтобы другой субъект достиг своей цели.
- 3) уклонение от взаимодействия – прямого противоборства нет, но оба партнера стараются избежать активного сотрудничества.
- 4) однонаправленное содействие – один из партнеров активно пытается содействовать достижению целей другого, но тот всячески уклоняется от сотрудничества.
- 5) контрастное взаимодействие – один из партнеров прилагает усилия для содействия другому, а тот оказывает активное противодействие.
- 6) компромиссное взаимодействие – оба партнера частично содействуют, а, частично противодействуют друг другу.

Перцептивная сторона общения отражает то, как один партнер по общению воспринимает другого. Возможны следующие варианты:

- 1) идентификация – один из собеседников пытается уподобить себя другому, пытается поставить себя на его место;
- 2) стереотипизация – собеседник воспринимается исключительно как типичный представитель определенной социальной группы (футболист, чукча, алкоголик)
- 3) рефлексия – один из партнеров пытается детально представить то, как его воспринимает собеседник;
- 4) обратная связь – собеседник пытается осмыслить все реакции своего партнера по общению;
- 5) эмпатия – это осознанное эмоциональное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека.

ВИДЫ СОБЕСЕДНИКОВ

Каждый наш собеседник уникален и обладает неповторимой манерой общаться, лишь с большой долей условности всех нас можно объединить в следующие группы:

- 1) позитивный человек – самый приятный собеседник, доброжелателен и всегда стремится сотрудничать в общении;

2) болтун – любит высказываться очень пространно, когда, оказывается в роли слушателя, то постоянно прерывает беседу;

3) всезнайка – такому человеку кажется, что он все лучше всех знает, он постоянно включается в обсуждение любых тем, даже, если на самом деле его интересы далеки от предмета разговора;

4) нигилист – постоянно уходит от темы разговора, нетерпелив, невыдержан. Старается смутить своих собеседников. Часто его усилия направлены на то, чтобы партнеры по общению с ним не соглашались;

5) трусишка – крайне неуверенный в себе собеседник, боится показаться окружающим глупым или смешным, поэтому чаще молчит, чем высказывает своё мнение;

6) неприступный собеседник – замкнут, отчужденно держится, в беседу не включается, поскольку её тема кажется недостойной его внимания и усилий;

7) незаинтересованный собеседник – тема беседы его на самом деле не интересует;

8) важная птица – уверен в себе, ощущает себя выше всех окружающих, ведет себя соответственно, не выносит никакой критики;

9) почемучка – постоянно задаёт вопросы, независимо от того, интересуется ли его ответ на них.

ОШИБКИ ВПЕЧАТЛЕНИЯ

Важное значение имеет первое впечатление, которое оказывают собеседники друг на друга (первые четыре минуты). Зачастую при этом допускаются ошибки, например:

А) влияние фактора превосходства. Зачастую возникают ситуации, когда, встречая человека, нам кажется, что мы в чём-то его превосходим (иногда только по одному какому-то параметру, например, по одежде, причёске, манере поведения). Позднее, при общении с этим человеком, мы оцениваем его уже по многим параметрам и приходим к выводу, что недооценили его. Часто встречается и обратная ситуация, когда мы замечаем, что человек превосходит нас по какому-то параметру (автомобиль, должность, драгоценности) и оцениваем его более положительно, чем если бы он был с нами наравне.

Б) влияние фактора привлекательности – чем больше внешне для нас человек привлекателен, тем он кажется нам лучше во всех отношениях, мы считаем его умным, хорошим, интересным, веселым. Напротив, некрасивый человек вызывает негативную оценку и мы склонны приписывать ему отрицательные качества.

В) влияние фактора «отношения к нам». Те люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам гораздо лучше тех, кто к нам относится негативно. Иногда даже простое несогласие с высказанным нами мнение влечёт недооценку собеседника.

Г) эффект ореола – это феномен, который мы можем наблюдать ежедневно во взаимодействии с большим количеством людей. Суть его заключается в следующем: если личность производит на общество положительное впечатление в самом начале, то

впоследствии к ней будет хорошее отношение со стороны коллектива, даже если она и позволит себе не совсем правильные поступки. Этот эффект часто используется различными аферистами и мошенниками, которые пытаются выдавать себя за других особ.

Д) эффект предварительного знакомства. Ситуации, когда еще до начала общения у нас имеется какая-то информация о человеке, заранее выработаны его определенные оценки. Например, нам говорили, что человек вспыльчивый, и мы заранее ожидаем от него проявления резких реакций.

Е) эффект структурирования. Мы замечаем у человека какие-то отдельные личные черты и распространяем их на личность человека в целом, отбрасывая те элементы его личности, которые не вписываются в сложившийся у нас образ. Например, человек смешно одет, мы воспринимаем, что он «не от мира сего», не обращая внимания на то, что он добрый, честный, начитанный.

Ж) эффект собственного настроения. Негативное наше настроение приводит к тому, что складывается отрицательное впечатление о собеседнике.

З) эффект консерватизма – ситуации, когда у нас однажды сложилось о человеке определенное мнение, со временем какие-то его качества изменились, но мы не желаем этого замечать (неопытный врач);

И) эффект последней информации – человек нам давно знаком, но последняя поступившая о нём информация была отрицательной, что перечеркивает всё сложившееся отношение к нему.

Общение порождает целый ряд **социально-психологических механизмов**, к которым, в частности относятся:

1) заражение - это самый древним механизм воздействия, который представляет собой передачу определенного эмоционально-психического настроя от одного человека к другому или к группе людей. Заражение основано на обращении к эмоционально-бессознательной сфере человека (заражение паникой, смехом, раздражением). Этот вид психологического воздействия часто применяется в деловых отношениях: партнерам можно передать свой энтузиазм, воодушевить их, а можно заразить и негативными эмоциями. Причем необходимым условием заражения выступает наличие данного состояния у самого инициатора воздействия: он должен находиться в состоянии психоэмоционального транса. Если же психоэмоциональное состояние только изображается, то эффекта заражения не наступает, поскольку адресаты воздействия по мельчайшим проявлениям чувствуют неискренность инициатора воздействия.

2) внушение – активное воздействие одного субъекта на другого. Оно осуществляется в основном словесными способами, но направлено не на логическое мышление собеседника, а на его эмоциональную сферу. Внушающий (коммуникатор) старается достичь того, чтобы его собеседник принял сообщаемую информацию на веру без каких-то доказательств и объяснений. Для того, чтобы пользоваться внушением коммуникатор должен пользоваться авторитетом у своего собеседника, такие люди, как

правило, обладают яркими внешними данными, умеют вызывать страх, ощущение силы. Метод внушения наиболее эффективен в экстремальных ситуациях, в условиях жесткого цейтнота, в общении с эмоциональными людьми, людьми с невысоким уровнем интеллектуального развития, с женщинами – меланхоликами или флегматиками по типу темперамента. Не действует этот метод в отношении высоко развитых интеллектуально людей, лиц, с яркими лидерскими способностями, при принятии решений, которые требуют творческого подхода

3) убеждение – заключается в логическом обосновании какого-либо сообщения с целью добиться согласия от собеседника. Используется аргументация (как правило, не слишком, громоздкая) и доказательства (желательно простые), происходит обращение к разуму и здравому смыслу партнера. Этот метод хорошо применяется к лицам, имеющим высокий интеллект, к холерикам, сангвиникам и флегматикам а, также, при условии, что партнер готов осмыслить излагаемую ему информацию. Этот метод неэффективен в условиях дефицита времени, в случаях, когда у собеседников разный интеллектуальный уровень или жизненные ценности, а, также, когда убеждающий плохо владеет аудиторией или страдает речевыми дефектами.

4) принуждение – при нем лицо использует свою официальную власть, издавая приказы или распоряжения. Этот метод хорошо действует при нарушениях дисциплины и невыполнении заданий. Слишком частое применение этого метода может привести к конфликтным ситуациям и безразличию собеседника.

5) подражание – воспроизводство одним человеком образцов поведения, манеры говорить, одеваться и т.п. другого человека. При этом некритичное подражание (мода) часто приводит к тому, что копируется даже отрицательное поведение, демонстрируемое образцом для подражания.

2. СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ. ВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА.

Средства общения принято разделять на **вербальные (речь)** и **невербальные** (жест, поза, интонация, паузы, поцелуй, дистанция, смех, мимика, громкость и т.п.). В подавляющем большинстве случаев эти средства используются в комплексе, усиливая друг друга.

Главным и универсальным средством общения выступает **речь** (устная и письменная). Как бы не были богато развиты у конкретного человека средства невербальной коммуникации, как бы не блестяще он умел ими пользоваться, без речи обойтись практически невозможно. Человек за день произносит примерно 30 тыс. слов, другими словами мы говорим более 3 тыс. слов в час.

Стоит разграничить два тесно взаимосвязанных понятия: язык и речь. **Язык** – это орудие общения, определенная система знаков и правил «говорения», общая для всех членов определенного общества (русский язык, язык программирования, язык глухонемых). Язык достаточно стабилен, меняется годами, десятилетиями. В то же время язык имеет сложную структуру, которая включает в себя литературный язык (языковая норма), просторечье, профессиональную лексику и ненормативную лексику.

Речь – это внешнее проявление, функционирование языка, сам процесс общения. Речь активна, динамична и индивидуальна для каждого отдельного человека. Образно говоря, язык – это карандаш, а речь – текст, написанный этим карандашом.

Выделяют следующие **виды вербального (речевого)** общения:

А) познавательное – мы осваиваем новую информацию, которую затем применяем в своей жизни;

Б) убеждающее – мы пытаемся сформировать у собеседника какие-то важные для нас ценностные установки;

В) суггестивное – оказание внушающего воздействия на собеседника, что изменить его последующее поведение, изменить его ценности и установки;

Г) экспрессивное – мы осуществляем попытку сформировать у партнера какой-то эмоциональный настрой, чувства, побудить его к совершению интересующих нас действий;

Д) ритуальное – попытка сохранить и закрепить уже имеющийся способ отношений.

Речь подразделяется на внутреннюю (это наш мыслительный процесс, разговор с самим собой, она, как правило, выражается в форме различных образов и не всегда формулируется словами, фразами и предложениями) и внешнюю (общение между личностями).

Внешняя речь делится на устную и письменную, а устная речь - на монологическую и диалогическую.

При любом речевом общении всегда неизбежно происходит потеря информации, то есть задуманное нами сообщение доходит до собеседника в искаженной форме. Потери и искажение информации вызываются общим несовершенством человеческой речи, неумением полно и точно выразить свои мысли словами, частым отсутствием интереса собеседника к разговору, несовпадением словарного запаса и т.п. Уже когда мы сами в словесной форме формулируем задуманное нами сообщение мы теряем до 20 % информации, разница в словарных запасах с собеседником снижает объем еще на 10%, недостаточность воображения и внимания партнера – еще 10%, а в памяти у того остается примерно 25% того, что мы задумали ему передать. В психологии считается, что сообщение будет воспринято правильно и отправитель сообщения достигнет своей цели, когда получатель сообщения верно расшифрует 4 его стороны: существо дело, отношение, самораскрытие и призыв.

Важнейшее значение имеют два простых человеческих умения: умение говорить и умение слушать.

Умение говорить (убеждать) собеседника определяется:

1) психологическими факторами (авторитетен ли собеседник для слушателя, доступен ли он для понимания, снабжает ли речь примерами, близок ли он им);

2) атмосферой беседы (благоприятная, доброжелательная ли обстановка сложилась)

3) культурой речи, которая складывается из следующих компонентов:

А) словарный запас – чем большим запасом слов вы обладаете, тем легче в нужный момент подобрать самое удачное и точное. Ограниченный словарный запас человека создает впечатление не только о его речи, но и о его личности, как блеклой и незначительной, неумной. Очень портят впечатление ситуации, когда человек мучительно подбирает слова, затрудняется в их поиске, не знает как обозначить какое-то понятие. Зачастую такая речь многословна, непонятна и вызывает раздражение. Лучше всего выражают мысль те слова, которые сами приходят на язык.

Б) точная передача мысли словами. Должны применяться слова понятные, но в то же время, яркие, богатые по смыслу и запоминающиеся. Один удачный эпитет, умело подобранный пример дают для понимания больше чем многочасовые нудные рассуждения.

В) чистота речи – в ней должны отсутствовать ненормативная лексика, новомодные, малоизвестные иностранные слова, устаревшие слова, профессионализмы. Нужно учитывать личность собеседника, принятые в определенной местности или сфере деятельности слова и обороты речи.

Г) правильное произношение слов, включая правильную постановку ударений и построение предложений, отсутствие засорение речи словами-паразитами (так сказать, ну, так, это, вот т.п.), бляющими и мычащими звуками. Плохую службу оказывают и имеющиеся дефекты речи (заикание, картавость и т.п.).

Д) выразительность речи, которая значительно улучшает ее восприятие слушающим. Речь, по возможности, должна быть эмоционально выразительной, экспрессивной (немонотонной), в ней желательно использовать яркие, образные слова и выражение, точные термины, словесные обороты, афоризмы, пословицы, уменьшительные и ласкательные слова (если они уместны).

Говорящий должен придерживаться следующих правил:

- 1) уважать собеседника, высказывать ему свое доброжелательное отношение;
- 2) быть вежливым, избегать категоричности в суждениях;
- 3) скромнее оценивать себя, не быть навязчивым в своих суждениях, взглядах и оценках;
- 4) постараться создать психологический комфорт для своего партнера;
- 5) стимулировать интерес партнера к тебе общению;
- 6) быть логичным;

7) поддерживать внимание партнера, добиваться того, чтобы он был активен в восприятии ваших слов.

8) избирать стиль общения, приемлимый для вашего партнера;

9) умело пользоваться невербальными средствами общения, не создавая ему неудобств в общении и не раздражать его.

Умение слушать.

Слушать – сложнее чем говорить!

В качестве основных стилей слушания выделяют: мужской – внимание к содержанию разговора, но, как правило, 10-15 секунд, когда стало ясно о чем идет речь (затем обычно перебивают) и женский – когда большее внимание уделяется процессу общения, эмоциональной стороне разговора, а не к его содержанию. У обоих стилей есть недостатки: в первом случае мы обижаем собеседника, не давая ему высказаться, во втором – не улавливаем смысла сказанного.

В процессе слушания два этапа: собственно слушание (включая обдумывание и мысленное уточнение сказанного) и высказывание своего отношения к сказанному

Виды слушания:

а) пассивное – умение молчать, не вмешиваясь в повествование собеседника, но молчать внимательно. Полезно в случаях, когда собеседник испытывает сильные эмоции (гнев, горе), ему важно выразить себя, обсудить наболевшее. На первом этапе мы не перебиваем партнера (ну-ну, угу, да?, продолжайте, понимаю), после же того, как он остановится, можно одобрить сказанное им, сочувственно помолчать или просить продолжить.

б) активное – представляет собой процесс расшифровки смысла сообщений партнера. Необходимость такой расшифровки связана с тем, что мы не всегда можем правильно истолковать сообщение (в русском языке слова и выражения многозначны), либо наш собеседник не может четко выражать свои мысли, либо он намеренно скрывает важную информацию.

К **ошибкам слушания** относятся:

1) перебивание собеседника (особенно страдают мужчины и начальники);

2) поспешные выводы (а я понял, это все ерунда). Собеседник сразу занимает оборонительную позицию и нормальное общение затрудняется.

3) поспешные возражения. Достаточно часто, уловив общий смысл, человек не слушает собеседника, а начинает формулировать собственное возражение и ожидает своей возможности высказаться, после чего кроме высказывания собственной точки зрения его ничего не интересует;

4) непрошенные советы (а надо было, а я тебе говорила). Как правило, даются людьми, которые вообще не способны оказать помощь. Нужно всегда понимать: чего хочет собеседник: помощи или совместного обдумывания волнующей его проблемы;

5) отсутствие у собеседника каких либо эмоций, преувеличенные эмоции, привычка смотреть в сторону, скептическое выражение лица.

Для лучшего понимания собеседника нужны:

1) обстановка одобрения - заранее настроиться на то, что беседа с партнером (даже, если он вам крайне несимпатичен) будет вам полезна, приятна. Это даст возможность собеседнику успокоиться, он станет более откровенным;

2) сосредоточение на теме разговора – постараться забыть о своих проблемах, следить за ходом мысли партнера. Если возникает желание подумать о чем-то своем или перебить партнера, постарайтесь понять: искренне ли он говорит, всю ли информацию выкладывает. Прежде чем перебить или ответить, дайте все же собеседнику высказаться, невербально показывая, что вы его слушаете.

3) всегда давайте собеседнику время на то, чтобы он сформулировал свои мысли;

4) постарайтесь про себя и своими словами повторить высказывание собеседника, выделив его главную мысль, чтобы потом уточнить: это ли он имел в виду?

5) пробуйте не обращать внимания на манеру общения партнера, которая вам не нравится и на речевых особенностях, которые вас раздражают;

6) реагируйте спокойно, по возможности сдерживайте волнение;

7) не лицемерьте. Когда вам точно стало ясно, что собеседник уже не дает информацию, а просто болтает, попросите его о фактах;

8) не отвлекайтесь – звуки с улицы, телефонные звонки, хождение людей;

9) обращайте внимание на невербальные способы, используемые собеседником;

10) не стремитесь лидировать в разговоре и оставлять за собой последнее слово (?)

Для полноценного диалога используют ряд приёмов:

1) закрытые вопросы – для получения согласия или несогласия с высказанным (ответы: да и нет);

2) уточняющие вопросы (ли-вопросы) – для выяснения смысла слова и выражения (правильно ли понял?, что вы имеете в виду? Верно ли? Надо ли?);

3) восполняющие вопросы (что-вопросы) – применяются для сбора сведений, получения недостающей информации. Выражаются вопросительными словами: как, что, где, когда;

4) контрольные вопросы – применяются для того, чтобы выяснит слушал ли вас собеседник вообще и продолжает ли слушать (что вы об этом думаете, вы согласны со мной?)

5) вопросы для ориентации – с помощью их выясняют не изменил ли собеседник своего мнения, хочет ли он того, с чего начинался разговор (у вас еще есть вопросы?, что вы думаете?);

6) подтверждающие вопросы – направлены на поиски взаимопонимания, построены на том положении, что, если собеседник несколько раз согласился по мелочам, то не станет возражать по главному вопросу (вы же тоже так думаете?, вы же рады этому?, правда здорово?);

7) альтернативные вопросы – дают собеседнику возможность выбора. Число возможных вариантов должно быть не более трех: когда Вам удобнее: в, в, в?, что будешь есть: банан или банан?

8) зеркальные вопросы – заменяют постоянные «почему?» (этот вопрос вызывает защитные реакции и отговорки), обеспечивают непрерывность диалога и придают ему новый смысл, не противореча при этом собеседнику и не опровергая его. Я на тебе никогда не женюсь... Никогда? Я лучше съем перед загсом свой паспорт! Паспорт съешь?

9) риторические вопросы – задаются как бы самому себе, с целью создать убеждение у собеседника, вызвать новые вопросы от него: уверен ли я в этом? Сможем ли мы это сделать?

10) провокационные вопросы – направлены на то, чтобы сделать собеседнику своеобразный вызов. Применяются для того, чтобы понять: что в действительности желает партнер, правильно ли он понимает положение дел: а ты точно продержишься на этом месте до следующего года?

11) вопросы для обдумывания – близки к провокационным, вынуждают собеседника размышлять и давать свои комментарии: удалось ли мне объяснить всю сложность ситуации? А ты уверен, что эта штука тебе необходима?

12) заключающие вопросы – задаются с целью завершить разговор. Как правило, в конце задается один-два подтверждающих вопроса, после чего задаётся завершающий, например: значит, наша свадьба в пятницу тринадцатого, какой мы тебе костюм купим зеленый или оранжевый?

13) побуждение – делается прямая просьба остановиться на каком-то моменте.

14) отражение чувств – уделяется внимание эмоциональному состоянию собеседника – вы немножко расстроены, вы переживаете..

15) перефразирование – новая формулировка сообщения с целью убедиться в его точности в случаях, когда собеседник неясно выражается, с целью выявить его истинные соображения. Вы хотите сказать, что... Вы утверждаете... вы уверены, что...

16) резюмирование – своеобразное подведение итогов высказываний собеседника. Итак, вы сказали... Мы пришли к выводу... Совершать резюмирование уместно при завершении разговора.

17) эмпатическое слушание – передача собеседнику чувств сопереживания одновременно невербальными и вербальными способами: Я понимаю Вас, Конечно.

18) ритуальное слушание. Как дела? Рад за Тебя.

3. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ СТИЛИ ОБЩЕНИЯ. ВИДЫ

Стили речи — это её разновидности, которые используются в той или иной сфере общественной жизни: в обыденном общении, в официально-деловых отношениях, в средствах массовой информации, в сфере науки, в художественной литературе.

В зависимости от сферы употребления выделяют следующие функциональные стили речи: разговорный, официально-деловой, публицистический, научный, художественный.

СТИЛИ РЕЧИ		функции	признаки	речевые жанры
Разговорный		Общаться в непринуждённой обстановке (с друзьями, родными, знакомыми...)	Диалог, разговорные и эмоциональные слова, вопросительные и восклицательные предложения	Беседа, записка, личное письмо, открытка
К Н И Ж Н Ы Е	Научный	Сообщать о явлениях жизни, природы и общества, объяснять их	Термины, схемы, формулы, слова употреблены в прямом значении, строгость изложения	Доклад, рассказ (сообщение) на языковую тему, научная статья
	Официально-деловой	Передавать официальную и деловую информацию	Официальная и деловая лексика, строгая форма изложения	Объявление, заявление, доверенность, объяснительная записка
	Публицистический	Сообщать новости, рассказывать об интересных людях и событиях	Информация о чём-то или о ком-то, обсуждение проблем, публицистическая лексика	Интервью, репортаж, заметка в газете, газетная статья
	Художественный	Возбудить у читателя воображение, чувства с помощью словесных образов	Средства языковой выразительности (литота, гипербола, эпитет...), художественные приёмы (приём обманутого ожидания, приём отрицательного сравнения...)	Стихотворение, рассказ, роман, эссе

4. РАЗГОВОРНЫЙ СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ

Разговорный стиль — функциональный стиль речи, который служит для неформального общения, когда автор делится с окружающими своими мыслями или чувствами, обменивается информацией по бытовым вопросам в неофициальной обстановке. В нём часто используется разговорная и просторечная лексика. Обычная форма реализации разговорного стиля — диалог, этот стиль чаще используется в устной речи. В нём отсутствует предварительный отбор языкового материала. В этом стиле речи большую роль играют внеязыковые факторы: мимика, жесты, окружающая обстановка. В повседневном общении реализуется конкретный, ассоциативный способ мышления и непосредственный, экспрессивный характер выражения. Отсюда неупорядоченность, фрагментарность речевых форм и эмоциональность стиля. Для разговорного стиля характерны эмоциональность, образность, конкретность, простота речи. Например, в булочной не кажется странной фраза: «Пожалуйста, с отрубями, один». Непринуждённая обстановка общения обуславливает большую свободу в выборе эмоциональных слов и выражений: шире употребляются слова разговорные (*глупить, ротозей, говорильня, хихикать, гоготать*), просторечные (*заржать, рохля, аховый, расстрёпа*), жаргонные (*родители — предки, железно, мирово*).

В разговорном стиле речи, особенно при быстром её темпе, возможна меньшая редукция гласных, вплоть до полного их выпадения и упрощения групп согласных х. Словообразовательные особенности: широко употребляются суффиксы субъективной оценки. Для усиления экспрессивности употребляется удвоение слов.

Устная речь — форма речевой деятельности, включающая понимание звучащей речи и осуществление речевых высказываний в звуковой форме (говорение). Устная речь может осуществляться при непосредственном контакте собеседников или может быть опосредована техническим средством (телефоном и т. п.), если общение происходит на значительном расстоянии. Для устной речи, в отличие от письменной, характерны:

- избыточность (наличие повторов, уточнений, пояснений);
- использование невербальных средств общения (жестов, мимики),
- экономия речевых высказываний, эллипсисы (говорящий может не называть, пропускать то, о чем легко догадаться).

Устная речь всегда обусловлена речевой ситуацией. Различают:

- неподготовленную устную речь (беседа, интервью, выступление в дискуссии)
- подготовленную устную речь (лекция, доклад, выступление, отчёт);
- диалогическую речь (непосредственный обмен высказываниями между двумя или несколькими лицами)
- монологическую речь (вид речи, обращённой к одному или группе слушателей, иногда — к самому себе).

В пределах литературного языка разговорная речь противопоставлена кодифицированному языку. (Кодифицированным язык называется, потому что по отношению к нему ведется работа по сохранению его норм, его чистоты). Но кодифицированный литературный язык и разговорная речь представляют собой две подсистемы внутри литературного языка. Как правило, каждый носитель литературного языка владеет этими обеими разновидностями речи.

Основными чертами разговорного стиля являются уже указанные непринужденный и неофициальный характер общения, а также эмоционально-экспрессивная окраска речи. Поэтому в разговорной речи используются все богатства интонации, мимика, жесты. Одной из ее важнейших особенностей является опора на внеязыковую ситуацию, т.е. непосредственную обстановку речи, в которой протекает общение. Например: (Женщина перед уходом из дома) Что мне надевать-то? (о пальто) Вот это, что ли? Или это? (о куртке) Не замерзну ли? Слушая эти высказывания и не зная конкретной ситуации, невозможно догадаться, о чем идет речь. Таким образом, в разговорной речи внеязыковая ситуация становится составной частью акта коммуникации. Характерной чертой разговорной речи является ее лексическая разнородность. Здесь встречаются самые разнообразные и тематическом и стилистическом отношении группы лексики: общекнижная лексика, термины, иноязычные заимствования, слова высокой стилистической окраски, а также факты просторечия, диалектов, жаргонов. Это объясняется, во-первых, тематическим разнообразием разговорной речи, не ограничивающейся рамками бытовых тем, обиходных реплик; во-вторых, осуществлением разговорной речи в двух тональностях - серьезной и шутливой, и в последнем случае возможно использование разнообразных элементов.

Синтаксические конструкции тоже имеют свои особенности. Для разговорной речи типичны построения с частицами, с междометиями, построения фразеологического характера: «Тебе говорят же!». В разговорном стиле действует закон «экономии речевых средств», поэтому вместо названий, состоящих из двух и более слов, употребляется одно: вечерняя газета — вечерка, сгущенное молоко — сгущенка, подсобное помещение — подсобка, пятиэтажный дом — пятиэтажка. В иных случаях преобразуются устойчивые сочетания слов и вместо двух слов употребляется одно: запретная зона — зона, ученый совет — совет, больничный лист — больничный, декретный отпуск — декрет.

Особое место в разговорной лексике занимают слова с самым общим или неопределенным значением, которое конкретизируется в ситуации: вещь, штука, дело, история. К ним близки «пустые» слова, обретающие определенное значение лишь в контексте (вольнка, бандура, драндулет). Например: А куда эту бандуру денем? (о шкафе); Знаем мы эту музыку!

Разговорный стиль богат фразеологией. Большинство русских фразеологизмов носят именно разговорный характер (рукой подать, нежданно-негаданно, как с гуся вода и др.), еще более экспрессивны просторечные выражения (дуракам закон не писан, у черта на куличках и т.п.). Разговорные и просторечные фразеологизмы придают речи яркую образность; от книжных и нейтральных фразеологизмов они отличаются не значением, а особой выразительностью и сниженностью. Сравним: уйти из жизни — сыграть в ящик,

вводить в заблуждение — вешать лапшу на уши (втирать очки, высосать из пальца, брать с потолка).

Синтаксис разговорной речи весьма своеобразен, что обусловлено ее устной формой и яркой экспрессией. Здесь господствуют простые предложения, чаще неполные, самой разнообразной структуры (определенно-личные, неопределенно-личные, безличные и другие) и предельно короткие. Ситуация восполняет пропуски в речи, которая вполне понятна говорящим: Покажите, пожалуйста, в линейку (при покупке тетрадей); Таганку я не хочу (при выборе билетов в театр); Вам от сердца? (в аптеке) и т.д.

В устной речи мы часто не называем предмет, а описываем его: В шляпе здесь не проходила? Они любят смотреть до шестнадцати (имеются в виду фильмы). В результате неподготовленности речи в ней возникают присоединительные конструкции: Надо ехать. В Санкт-Петербург. На конференцию. Такое дробление фразы объясняется тем, что мысль развивается ассоциативно, говорящий словно напоминает подробности и дополняет высказывание.

В заключение отметим, что разговорный стиль в большей степени, чем все другие стили, обладает ярким своеобразием языковых черт, выходящих за рамки нормированного литературного языка. Он может служить убедительным доказательством того, что стилистическая норма принципиально отличается от литературной. Каждый из функциональных стилей выработал свои собственные нормы, с которыми следует считаться. Это не значит, что разговорная речь всегда вступает в противоречие с литературными языковыми правилами. Отступления от нормы могут колебаться в зависимости от внутрестилевого расслоения разговорного стиля. В нем есть разновидности сниженной, грубой речи, просторечие, впитавшее влияние местных говоров, и т.д. Но разговорная речь интеллигентных, образованных людей вполне литературна, и в то же время она резко отличается от книжной, связанной строгими нормами других функциональных стилей.

5. ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОЙ СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ

Официально-деловой стиль обслуживает правовые отношения между гражданами и государством и применяется в различных документах — от государственных актов и международных договоров до деловой переписки. Важнейшие функции этого стиля — сообщение и воздействие — реализуются в таких официальных документах, как законы, постановления, указы, приказы, договоры, соглашения, деловая переписка, заявления, расписка и др. Этот стиль называют еще административным, так как он обслуживает сферу официальных, деловых отношений, область права и государственной политики. Другое его название — деловая речь — свидетельствует о том, что этот стиль — самый древний из книжных стилей, его истоки — в деловой речи эпохи Киевского государства, в котором юридические документы (договоры, «Русская правда», различные грамоты) создавались уже в X веке.

Официально-деловой стиль выделяется среди других книжных стилей своей стабильностью, замкнутостью и стандартизованностью. Несмотря на большое разнообразие деловых документов, их язык строго подчиняется требованиям официально-делового изложения: точность формулировок правовых норм и необходимость абсолютной адекватности их понимания, состав обязательных элементов оформления документа, обеспечивающих его юридическую правомочность, стандартизованный характер изложения, устойчивые формы расположения материала в определенной логической последовательности и т.д.

Для всех форм делового письма обязательно строгое соответствие литературной норме на всех языковых уровнях: недопустимо использование лексико-фразеологических средств разговорного, просторечного характера, диалектных, профессионально-жаргонных слов; нелитературных вариантов словоизменения и словообразования; разговорных синтаксических конструкций. Официально-деловой стиль не приемлет экспрессивных элементов: оценочной лексики, высоких или сниженных слов (шутливых, иронических), образных выражений. Важнейшее требование к языку документа — объективность и «беспристрастность» изложения фактов.

Официально-деловой стиль функционирует преимущественно в письменной форме, однако не исключается и его устная форма — выступления государственных и общественных деятелей на торжественных собраниях, заседаниях, приемах. Устную форму деловой речи характеризуют полный стиль произношения, особая выразительность интонации, логические ударения. Выступающий может допустить некую эмоциональную приподнятость речи, даже вкрапление иностилевых языковых средств, не нарушая, однако, литературной нормы. Недопустимы неправильные ударения, нелитературное произношение.

Укажем на **общие черты** официально-деловой речи.

Для **лексики** официальной речи характерно широкое использование тематически обусловленных специальных слов и терминов (юридических, дипломатических, военных, бухгалтерских, спортивных и т.д.). Стремление к краткости обуславливает обращение к аббревиатурам, сложносокращенным наименованиям государственных органов, учреждений, организаций, обществ, партий и т.п. (*Совбез, ВДВ, МЧС, ВВС, НИИ, ДЭЗ, ЛДПР, НЗ, ЧП, СНГ, ГВМУ МО РФ, Минфин, Минздрав*), а также к сокращениям (*неликвид, нал (черный), федерал* и т.п.). Как видно из примеров, в числе их немало новых слов, эта часть лексики постоянно обновляется, пополняется.

Деловые тексты отличаются употреблением слов и выражений, не принятых в иных стилях (*вышеуказанный, нижеследующий, вышеперечисленный, надлежащий, воспрещается, мера пресечения, содеянное, наказуемость* и т.п.). К ним относятся устойчивые словосочетания: *кассационная жалоба, акт гражданского (состояния), акт неповиновения, подписка о невыезде* и др. Регулярное употребление таких слов и выражений, не имеющих синонимов, способствует точности речи, исключает инотолкования.

Морфологические черты официально-деловой речи определяются в значительной мере ее именным характером: в ней наблюдается абсолютное преобладание имен при незначительном использовании глаголов.

Неуместность экспрессивной окраски официальной речи делает невозможным употребление междометий, модальных слов, ряда частиц, слов с суффиксами субъективной оценки, прилагательных в сравнительной и превосходной степени. Существительные, обозначающие должности, употребляются, как правило, в форме мужского рода (*бухгалтер, директор, лаборант, почтальон, контролер* и др.).

Высокая частотность отглагольных существительных является следствием закрепления устойчивых оборотов речи (синонимичных глагольным выражениям): *порядок составления и исполнения плана перевозок, в целях совершенствования порядка сборов налогов*. В таких оборотах речи часто возникает «цепочка» форм родительного падежа существительных (*выяснение условий совершения преступления; проверка соблюдения паспортного режима*), что придает фразе тяжеловесность и порой затрудняет восприятие подобных оборотов.

Прилагательные и причастия в деловой речи часто употребляются в значении существительных (*больной, отдыхающий, нижеподписавшиеся*), продуктивны краткие формы прилагательных (*должен, обязан, обязателен, необходим, подотчетен, подсуден, ответствен*). Обращение к ним диктуется предписующим характером деловой речи (*Вызов экспертов обязателен для установления причин смерти* — Уголовно-процессуальный кодекс).

Показателен отбор местоимений в деловой речи: здесь не употребляются личные местоимения *я, ты, он, она, они* (в силу полного отсутствия индивидуализации речи, конкретности, точности высказывания). Вместо указательных местоимений (*этот, тот, такой* и т.п.) используются слова *данный, настоящий, соответствующий, известный, указанный, вышеуказанный, нижеследующий* и др. Совсем не находят применения в деловой речи неопределенные местоимения (*некто, какой-то, что-либо* и т.п.).

Для характеристики глаголов в официальной речи также важен именной ее строй: это определяет высокую частотность глаголов-связок (*является, становится, осуществляется*), замену глагольного сказуемого сочетанием вспомогательного глагола с существительным, называющим действие (*оказывать помощь, проводить контроль, осуществлять заботу* и т.д.). В сравнении с другими книжными стилями деловой имеет самую низкую частотность глаголов: она на каждую тысячу слов равна 60, в то время как в научном стиле она составляет 90, а в художественной речи — 151. Предписующий характер официально-делового стиля, преобладание в нем констатирующего, описательного типов речи над повествованием, рассуждением определяют его статичность, вытеснение глагольных форм отглагольными существительными.

Среди семантических групп глаголов, представленных в этом стиле, главная роль отводится словам со значением долженствования: *следует, надлежит, вменяется, обязуется* и отвлеченным глаголам, указывающим на бытие, наличие: *является, имеется*. Например:

Лица, находившиеся на постоянном воспитании и содержании, обязаны доставлять содержание лицам, фактически их воспитавшим, если последние являются нетрудоспособными и нуждающимися в помощи и не могут получить содержания от своих детей или супругов.

В официальной речи более употребительны неличные формы глаголов — причастия, деепричастия, инфинитивы, которые особенно часто выступают в значении повелительного наклонения (*принять к сведению, внести предложение, рекомендовать, изъять из употребления* и т.д.).

Формы настоящего времени глагола выполняют функцию предписания: *Предприятия несут ответственность за...; Наниматель отвечает за имущество* (такие глагольные формы времени называют «настоящим предписания»).

Формы будущего времени приобретают в контексте различные оттенки (долженствования, предписания, возможности, близкой к необходимости): *Границы будут теми, какими они существовали на 1 октября 1941 г.* (то есть установлены договором. — «Международное право», т. I); *Военное командование выделит...* (т.е. должно будет выделить. — «Международное право», т. III). Другое значение будущего, типичное для деловых текстов, — будущее условное (ирреальное), употребляющееся обычно в сложноподчиненных предложениях с придаточным условным: *Страховая сумма выплачивается, если в течение года... наступит постоянная утрата трудоспособности.*

Вполне согласуется с задачами деловой речи и функционирование форм прошедшего времени. Одно из типичных его значений здесь — прошедшее подчеркнутой констатации, ярко выраженной фиксации сообщаемого в письменной форме (установления, договора и т.д.): *Финляндия подтверждает, что она возвратила СССР область...* («Международное право», т. I); *Мы, нижеподписавшаяся комиссия...осмотрели, обмерили на выборку, сличили чертежи и приняли* *одноквартирный щитовой дом* (Акт).

Глаголы несовершенного вида, как более отвлеченные по значению, чем глаголы вида совершенного, преобладают в жанрах деловой речи более общего характера (*конституция, кодексы, уставы* и др.). Формы же совершенного вида употребительны в текстах более конкретного содержания (*приказы, распоряжения, протоколы собраний, постановления, акты, договоры*). Они используются в сочетании с модальными словами в значении долженствования и выражают категорическое приказание, разрешение (*должен сообщить, вправе предписать, обязан передать, обязую обеспечить*), а также констатацию (*Министерство рассмотрело, приняло меры, внесло предложение; организовали, оплатили, завершили* и т.д.),

Синтаксис официально-делового стиля отражает безличный характер речи (*Жалобы подаются прокурору; Перевозка грузов производится*). В связи с этим широко применяются страдательные конструкции, которые позволяют абстрагироваться от конкретных исполнителей и сосредоточить внимание на самих действиях (*По конкурсу*

зачислено... Принято 10 больных; Зарегистрировано 120 заявлений; Срок выполнения заказа продлевается при условии...).

Синтаксические конструкции в официальной речи насыщены клишированными оборотами с отыменными предлогами: *в целях, в связи с, по линии, на основании* и др. (*в целях совершенствования структуры; в связи с указанными осложнениями; по линии сотрудничества и взаимной помощи; на основании принятого решения*). Эти синтаксические клише — специфическая черта официально-делового стиля. Употребление подобных синтаксических построений необходимо для выражения типовых ситуаций. Они облегчают и упрощают составление типовых текстов.

В официально-деловых документах чаще встречаются сочинительные союзы, чем подчинительные (закон, устав предписывает, а не объясняет, доказывает). В то же время характерной особенностью деловой речи является преобладание сложных предложений: простое предложение не может отразить последовательность фактов, подлежащих рассмотрению в официально-деловом плане.

Большую роль в синтаксисе официально-делового стиля играют условно-инфинитивные конструкции (особенно в текстах законов, где это мотивировано целевым заданием — оговорить обусловленность правовой нормы). Характерной чертой деловой речи является также употребление инфинитивных и безличных предложений со значением долженствования.

В целях достижения лаконизма и точности в деловом стиле часто употребляют параллельные синтаксические конструкции (причастные и деепричастные обороты, конструкции с отглагольными существительными).

Для синтаксиса делового стиля характерен строгий и определенный порядок слов в предложении. Это вызвано требованием логичности, последовательности, точности изложения мысли в деловых текстах.

Стилистической особенностью деловой речи является также преимущественное использование косвенной речи. К прямой речи в официально-деловом стиле прибегают только в тех случаях, когда необходимо дословное цитирование законодательных актов и других документов.

В оформлении текстов, официально-делового стиля большую роль играют абзацное членение и рубрикация, реквизиты — постоянные элементы содержания документа: наименования, даты, подписи, а также принятое для данного документа графическое оформление. Все это имеет первостепенное значение в делопроизводстве, свидетельствует о грамотности составителя документов, его профессионализме и культуре речи.

В зависимости от сферы употребления официально-деловой стиль подразделяется на подстили: 1) дипломатический, реализующийся в текстах коммюнике, ноты, конвенции, меморандума, международного соглашения; 2) законодательный (юридический), представленный в текстах закона, конституции, указа, устава, гражданских и уголовных актов; 3) административно-канцелярский, используемый в канцелярской переписке, в административных актах, распоряжениях, договорах,

различной документации (заявления, доверенности, автобиографии, расписки, характеристики, протоколы и т.д.).

Официально-деловые документы различаются по степени стандартизации речи. Выделяются три вида: 1) документы, которые без стандартной формы теряют юридическую силу (паспорт, свидетельство о браке, о рождении, аттестат зрелости, диплом); 2) документы, не имеющие стандартной формы, но для удобства их использования составляемые по определенному образцу (ноты, договоры и т.п.); 3) документы, не требующие при их составлении обязательной заданной формы (протоколы, постановления, отчеты, деловые письма). Впрочем, и для этих видов деловых бумаг разработаны определенные стандарты, которые облегчают делопроизводство.

Многообразие жанров в официально-деловом стиле дает основание выделить в его составе официально-документальные и обиходно-деловые жанры; в первых представлены особенности языка дипломатии, законов, во вторых — служебной переписки, деловых бумаг. Отметим языковые черты официальных документов, принадлежащих к разным жанрам.

Язык дипломатических документов весьма своеобразен: у него есть своя терминология (*атташе, коммюнике, демарш, саммит, пакт, конвенция*), некоторые термины исконно русские (*посол, посланник, поверенный в делах*). Иногда слова в дипломатии получают особое, специальное значение. Например, слово *протокол*, известное нам в его общеупотребительном значении (*протокол собрания* — документ с записью всего происходившего на собрании, ср.: *протокол допроса* — точное отражение вопросов и ответов), в речи дипломатов получает иной смысл: это «совокупность общепринятых обязательных правил, традиционно соблюдаемых в международном общении».

Правила дипломатической вежливости требуют обращения к высокопоставленным особам с указанием их титулов и форм титулования (*принц, королева, Его Высочество, Его Превосходительство* и т.п.).

Выработаны строгие формы начала и окончания различных документов. Например, личная нота должна быть написана от первого лица (от имени того, кто ее подписывает). Обращение требует добавления слова *уважаемый*, а в конце, перед подписью, обязательна формула вежливости («комплимент»): *Прошу Вас, господин Посол, принять уверения в моем весьма высоком уважении*.

6. НАУЧНЫЙ СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ

Языковые особенности научного стиля определяются тем, что основной задачей автора научного текста является описание мира как объекта познания. Это значит, что автор должен представить сведения, касающиеся предмета исследования, и доказать, что они являются истинными. Поэтому научный текст должен быть, с одной стороны, информативен, а не «эмоционален», а с другой — должен быть построен так, чтобы убедить читателя в правоте автора.

Основные признаки научного стиля. Для научного текста характерны информационная насыщенность, объективность, строгость и простота, регламентированность, официальный характер, определённая стандартизованность и преимущественно письменная форма изложения. При этом под регламентированностью следует понимать использование ограниченного набора языковых средств, отражающих процесс научного познания и логику развития научной мысли. Стандартизованность указывает на то, что тексты научного стиля строятся в соответствии с определённой моделью и с помощью формул-клише.

К лексическим особенностям научного текста относятся термины – слова и словосочетания, называющие понятия той или иной науки. Как известно, каждая наука имеет свой терминологический аппарат. Знание терминов даёт возможность понимания научного текста. В большинстве случаев термины являются интернациональными. Научное знание – это результат труда учёных разных стран, поэтому учёные должны иметь особый язык, на котором они могли бы общаться и вместе развивать свою науку. Не случайно, например, тексты нефтегазового профиля насыщены терминами, заимствованными из английского и немецкого языков: *арматура, вибрация, газлифт, гидробур, деформация, зумпф, кабель, кардан, кронблок, овершот, пакер, превентер, редуктор, сваб, скрепер, турболизатор* и др.

Многие слова, которыми мы пользуемся в повседневной жизни, в научных текстах получают особые, терминологические значения: *мантия, муфта, фартук, щека, челюсть, вышка, чеканка, шатун, клин, стол, стакан, скребок, свеча, пята*.

Морфологические особенности. Для научных текстов характерны имена существительные, образованные от глаголов и прилагательных, выражающие отвлечённость и обобщённость: *знание, исследование, бурение, ископаемое, месторождение, происхождение, добыча, хранение, особенность, разведка, переработка, залегание* и др.

Вопреки общей закономерности русского языка в научной речи широко используются краткие прилагательные для выражения постоянного признака предмета (*Пространство однородно и изотропно*).

Для научной речи характерны только местоимения третьего лица (он, она, они). Местоимение «мы» выполняет строго ограниченные две функции: 1) так называемую функцию скромности (*На основе результатов экспериментов мы пришли к заключению...*); 2) функцию совокупности участников в исследовании (*Мы ведём поиск и разведку шельфовых месторождений нефти и газа*).

Количество глаголов, употребляемых в научных текстах, сравнительно невелико. Они в основном описывают признаки явлений (*длиться, сохраняться, зарождаться, следовать*), устанавливают тождественность явлений (*являться, служить, относиться к, представлять собой*) указывают причинно-следственные отношения (*обуславливать, обеспечивать, объяснять/-ся, лежать в основе*), предписывают какие-либо действия (*выделять, различать, отмечать, описывать, классифицировать, подразделять*).

Глагольные формы настоящего времени выражают отвлечённость и обобщённость научного стиля (*Хлорид разлагается. Направления переработки нефти зависят от химического состава нефти*). Формы прошедшего времени используются при описании истории вопроса, истории возникновения изучаемого явления (*Раньше нефтяные месторождения часто находили случайно по естественным выходам нефти на поверхность*). При прогнозировании предпочтительна форма будущего времени (*Через несколько лет нефть будут добывать в акватории Северного Ледовитого океана*).

Формы настоящего времени глаголов несовершенного вида в научном тексте составляют около 80%, а глаголы совершенного вида характерны для устойчивых повторяющихся оборотов (*Уравнение примет вид... Рассмотрим некоторые условия образования и залегания нефти и газа*). В научной речи глаголы несовершенного вида лишены парных глаголов совершенного вида (*Кислота разъедает* – не допускается употребление «*Кислота разъест*»).

Причастные и деепричастные обороты используются в целях компрессии текста, во избежание нагромождения текста сложными предложениями (*Антиклиналь, состоящая из слоя пронизываемого для нефти пласта, является ловушкой для нефти и газа*).

Особенностью научных текстов в синтаксическом плане являются страдательные конструкции, чаще без указания на субъект действия (*Нефть используется как сырьё для нефтехимического синтеза*), нанизывание форм родительного падежа имён существительных (*Установление зависимости длины линии волны рентгеновских лучей атома*).

В научных текстах широко используются сложные предложения, преимущественно с придаточными предложениями времени, причины и условия, средством связи в которых являются отымённые (сложные) союзы, предлоги, наречия, вводные слова и частицы (*вследствие, в связи с, в то время как, в случае если, по мере того как, ввиду, итак, таким образом, следовательно, отсюда, поэтому*).

7. ПУБЛИЦИСТИЧЕСКИЙ СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ

Цель публицистического стиля речи - информирование, передача общественно значимой информации с одновременным воздействием на читателя, слушателя, убеждением его в чем-то, внушением ему определенных идей, взглядов, побуждением его к определенным поступкам, действиям.

Сфера употребления публицистического стиля речи - общественно-экономические, политические, культурные отношения.

Жанры публицистики - статья в газете, журнале, очерк, репортаж, интервью, фельетон, ораторская речь, судебная речь, выступление по радио, телевидению, на собрании, доклад.

Для публицистического стиля речи характерны:

- логичность,

- образность,
- эмоциональность,
- оценочность,
- призывность и соответствующие им языковые средства.

В нем широко используется общественно-политическая лексика, разнообразные виды синтаксических конструкций.

Публицистический текст часто *строится как научное рассуждение*: выдвигается важная общественная проблема, анализируются и оцениваются возможные пути ее решения, делаются обобщения и выводы, материал располагается в строгой логической последовательности, используется общенаучная терминология. Это сближает его с научным стилем.

Публицистические выступления отличаются *достоверностью, точностью фактов, конкретностью, строгой обоснованностью*. Это также сближает его с научным стилем речи.

С другой стороны, для публицистической речи характерна *страстность, призывность*. Важнейшее требование, предъявляемое к публицистике, — *общедоступность*: она рассчитана на широкую аудиторию и должна быть понятна всем.

У публицистического стиля много общего и с художественным стилем речи. Чтобы эффективно воздействовать на читателя или слушателя, на его воображение и чувства, говорящий или пишущий использует эпитеты, сравнения, метафоры и другие *образные средства*, прибегает к помощи разговорных и даже просторечных слов и оборотов, фразеологических выражений, усиливающих *эмоциональное воздействие речи*.

Для публицистического стиля речи характерно широкое использование общественно-политической лексики, а также лексики, обозначающей понятия морали, этики, медицины, экономики, культуры, слов из области психологии, слов, обозначающих внутреннее состояние, переживания человека, и др.

В публицистическом стиле часто используются слова: с приставками а-, анти-, де-, меж-, раз(с), с суффиксами -и(я), -ци(я), -изаци(я), -изм, -ист; с корнями, близкими по значению к приставкам, все-, обще-, сверх-. Сложные и сложносокращенные слова, устойчивые обороты речи широко используются в жанрах публицистики.

Для лексики публицистического стиля характерно использование образных средств, переносного значения слов, слов с яркой эмоциональной окраской.

Средства эмоционального воздействия, употребляемые в этом стиле речи, многообразны. В большинстве своем они напоминают изобразительно-выразительные средства художественного стиля речи с той, однако, разницей, что основным их *назначением* становится не создание художественных образов, а именно *воздействие на читателя, слушателя, убеждение его в чем-то и информирование, передача сведений*.

К эмоциональным средствам выразительности языка могут быть отнесены эпитеты (в том числе являющиеся приложением), сравнения, метафоры, риторические вопросы и обращения, лексические повторы, градация. Градация иногда сочетается с повтором (нельзя терять ни одной недели, ни одного дня, ни одной минуты), она может усиливаться грамматическими средствами: употреблением градационных союзов и союзных сочетаний (не только..., но и; не только..., а и; не столько..., сколько). Сюда относятся фразеологизмы, пословицы, поговорки, разговорные обороты речи (в том числе просторечия); использование литературных образов, цитат, языковых средств юмора, иронии, сатиры (остроумных сравнений, иронических вставок, сатирического пересказа, пародирования, каламбуров).

Эмоциональные средства языка сочетаются в публицистическом стиле со строгой логической доказательностью, смысловым выделением особо важных слов, оборотов, отдельных частей высказывания.

В публицистическом стиле, особенно в газетных текстах, для выразительности речи нередко используются термины в переносном их значении: баланс политических сил, инфляция совести, атмосфера доброжелательности, паразитировать на теле общества.

Общественно-политическая лексика пополняется в результате возрождения известных ранее слов, но получивших новое значение. Таковы, например, слова: предприниматель, бизнес, рынок и др.

В публицистическом стиле речи, как и в научном, часто используются существительные в родительном падеже в роли несогласованного определения типа голос мира, страны ближнего зарубежья. В предложениях в роли сказуемого часто выступают глаголы в форме повелительного наклонения, возвратные глаголы.

Для синтаксиса этого стиля речи характерно использование однородных членов, вводных слов и предложений, причастных и деепричастных оборотов, сложных синтаксических конструкций.

8. ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ

Воздействует на воображение и чувства читателя, передаёт мысли и чувства автора, использует всё богатство лексики, возможности разных стилей, характеризуется образностью, эмоциональностью, конкретностью речи.

Эмоциональность художественного стиля значительно отличается от эмоциональности разговорно-бытового и публицистического стилей. Эмоциональность художественной речи выполняет эстетическую функцию. Художественный стиль предполагает предварительный отбор языковых средств; для создания образов используются все языковые средства.

Художественный стиль реализуется в форме драмы, прозы и поэзии, которые делятся на соответствующие жанры (например: трагедия, комедия, драма и другие драматургические жанры; роман, новелла, повесть и другие прозаические жанры; стихотворение, басня, поэма, романс и другие поэтические жанры).

Отличительной особенностью художественного стиля речи можно назвать употребление особых фигур речи, так называемых художественных тропов, придающих повествованию красочность, силу изображения действительности.

Художественный стиль индивидуально вариативен, поэтому многие филологи отрицают его существование. Но нельзя не учитывать, что индивидуально-авторские особенности речи того или иного писателя возникают на фоне общих особенностей художественного стиля.

В художественном стиле все подчинено цели создания образа при восприятии текста читателями. Этой цели служит не только использование писателем самых нужных, самых точных слов, благодаря чему для художественного стиля характерен самый высокий индекс разнообразия лексики, не только широкое использование выразительных возможностей языка (переносные значения слов, обновление метафор, фразеологизмов, сравнения, олицетворения и т. д.), но и особый подбор любых образно-значимых элементов языка: фонем и букв, грамматических форм, синтаксических построений. Они создают фоновые впечатления, определенный образный настрой у читателей.

Художественный стиль находит применение в художественной литературе, которая выполняет образно-познавательную и идейно-эстетическую функцию.

Для художественного стиля речи типично внимание к частному и случайному, за которым прослеживается типичное и общее.

Основой художественного стиля речи является литературный русский язык. Слово выполняет номинативно-образительную функцию.

Лексический состав в художественном стиле речи имеет свои особенности. В число слов, составляющих основу и создающих образность этого стиля входят образные средства русского литературного языка, а также слова, реализующие в контексте свое значение. Это слова широкой сферы употребления. Узкоспециальные слова используются в незначительной степени, только для создания художественной достоверности при описании определенных сторон жизни.

В художественном стиле речи очень широко используется речевая многозначность слова, открывающая в нем смыслы и смысловые оттенки, а также синонимия на всех языковых уровнях, благодаря чему появляется возможность подчеркнуть тончайшие оттенки значений. Это объясняется тем, что автор стремится к использованию всех богатств языка, к созданию своего неповторимого языка и стиля, к яркому, выразительному, образному тексту. Автор использует не только лексику кодифицированного литературного языка, но и разнообразные образительные средства из разговорной речи и просторечья.

На первый план в художественном тексте выходят эмоциональность и экспрессивность изображения. Многие слова, которые в научной речи выступают как четко определенные абстрактные понятия, в газетно-публицистической речи - как социально-обобщенные понятия, в художественной речи несут конкретно-чувственные представления. Таким образом, стили являются дополнением друг друга.

Для художественной речи, особенно поэтической, характерна инверсия, т.е. изменение обычного порядка слов в предложении с целью усиления смысловой значимости слова или придания всей фразе особой стилистической окраски.

Синтаксический строй художественной речи отражает поток образно-эмоциональных авторских впечатлений, поэтому здесь можно встретить все разнообразие синтаксических структур. Каждый автор подчиняет языковые средства выполнению своих идейно-эстетических задач.

В художественной речи возможны и отклонения от структурных норм для выделения автором какой-нибудь мысли, черты, важных для смысла произведения. Они могут выражаться в нарушении фонетических, лексических, морфологических и других норм.

9. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

На первый взгляд нам кажется, что невербальные средства менее важны, чем словесные. Однако учёными было доказано, что передача информации за счёт только слов происходит только на 35 %, оставшиеся 65% передаётся за счёт невербальных средств. Невербальное общение очень тесно связано с психическим состоянием человека и служит его внешним отражением. Любой человек очень легко приспособливает свою речь к обстоятельствам, но невербальные средства ему контролировать гораздо сложнее.

Невербальные средства общения принято делить на следующие группы: А) кинесика; б) просодика и экстралингвистика; в) такесика; г) проксемика.

а. Кинесика – это зрительно воспринимаемые движения другого человека (поза, жест, мимика, походка, взгляд, длина пауз, направление движения, частота визуального контакта).

Особая роль при этом уделяется **мимике** – то есть движением мышц лица. Мимику принято называть зеркалом души. Наблюдая за лицом собеседника, мы можем определить какое из шести основных эмоциональных состояний (гнев, презрение, страдание, страх, удивление, радость), он испытывает при общении с нами. Основную информацию, причём независимо от национальности наблюдаемого и культуры, в которой он воспитывается, несут брови и губы. Наиболее просто определить состояния гнева и радости, сложнее – печаль и страх. Например, если человек переживает состояние отвращения, то его рот закрыт, уголки губ опущены, глаза сужены, тусклые, брови сдвинуты к переносице, внешние уголки бровей подняты вверх, на лбу и переносице вертикальные складки, лицо очень динамичное (не застывшее). У радостного человека рот обычно закрыт, уголки губ приподняты, глаза прищурены, блестят, брови подняты вверх, внутренние уголки бровей также подняты вверх, на лбу горизонтальные складки, лицо очень динамичное. Желательно уметь управлять своей мимикой, использовать её для решения поставленных перед общением задач, периодически наблюдать за собой в зеркало. Для положительного результата общения чаще всего требуется, чтобы лицо отражало доброжелательность, уверенность, самообладание.

Взгляд (визуальный контакт) тесно связан с мимикой. «Когда глаза говорят одно, а язык другое, опытный человек больше верит глазам». Наукой выработаны следующие значения взглядов и рекомендуемые действия при общении:

Взгляд и движения	Трактовка	Действие
Подъём головы и взгляд, устремленный вверх	Подожди немножко, я подумаю	Прервать контакт.
Движение головой и насупленные брови	Не понял, повтори	Усилить контакт
Улыбка, иногда лёгкий наклон головы	Я тебя понимаю	Продолжить контакт
Ритмичное кивание головой	Я понял, что ты хочешь от меня	Продолжить контакт
Долгий и неподвижный взгляд в глаза собеседнику	Я хочу подчинить тебя себе	Действовать по обстановке
Взгляд в сторону	Пренебрежение	Уйти от контакта
Взгляд в пол	Страх и желание уйти	Уйти от контакта

В тех случаях, когда человек пытается сформулировать свою мысль, он чаще всего смотрит в сторону и лишь, когда его мысль полностью готова – на собеседника. Если говорящему сложно говорить он смотрит на собеседника меньше, чем когда преодолевает трудности. Если на нас смотрят мало мы можем предположить, что к тому, о чём мы говорим, относятся отрицательно, если же наоборот, на нас смотрят пристально, значит, выражают к нам доброе отношение или бросают вызов. Во время общения не стоит надевать темные очки, поскольку собеседник может решить, что вы пристально рассматриваете его в упор.

Важное информативное значение имеют зрачки, так как их расширение и сужение сознательному контролю не поддается и при постоянном освещении они обязательно реагируют в зависимости от настроения. Если человек возбуждён, в чём-то очень заинтересован, находится в приподнятом настроении, его зрачки расширяются примерно в четыре раза. Сердитое и мрачное настроение приводит к тому, что зрачки резко сужаются, выглядят как бусинки или глаза змеи.

Поза, то есть положение человеческого тела. Общее количество поз, которые может принять человек, около 1000. Поза показывает, как определенный человек воспринимает свой статус по отношению к присутствующим. Лица более высокого статуса принимают более непринуждённые позы, чем их подчинённые. Кроме

социального статуса, поза человека отражает его психологическое состояние («с высоко поднятой головой», «расправив плечи», «стоять на полусогнутых»).

Выделяют закрытые и открытые позы. При закрытых позах (человек пытается закрыть переднюю часть тела, занять как можно меньше места в пространстве, например, руки скрещены на груди; руки упираются в подбородок) мы воспринимаем положение собеседника как позу недоверия, несогласия с нами, противодействия, критики. Открытые позы (руки раскрыты ладонями вверх, раскинутые руки, вытянутые у сидящего человека ноги) воспринимаются как позы выражения доверия, комфорта, согласия, доброжелательности.

Существуют позы раздумья (роденовский мыслитель), критической оценки (руки под подбородком, указательный палец, вытянутый к виску). Человек, который интересуется беседой ориентирует тело на собеседника и наклоняется к нему, незаинтересованный же в общении – ориентируется в сторону и откидывается назад. Человек, стремящийся заявить о себе, показать свою уверенность, стоит прямо, в напряжённом состоянии, с развернутыми плечами, иногда упирает руки в бёдра. Человек полностью уверенный в себе, расслаблен, спокоен, стоит или сидит в непринуждённой позе.

Жесты – разнообразные движения руками, головой, смысл которых понятен для собеседников.

Конкретный смысл того или иного жеста различен в разных культурах, для представителей различных национальностей, однако, можно выделить ряд сходных для многих жестов:

А) жесты открытости – говорят об искренности и желании разговаривать откровенно (распахнутые руки, расстегивание пиджака);

Б) жесты подозрительности – свидетельствуют о недоверии, сомнении в ваших словах, желании что-то скрыть (потирание лба, подбородка, висков, непроизвольное прикрывание лица руками);

В) жесты защиты – означают, что ваш собеседник ощущает опасность, угрозы (скрещивает руки на груди, сжимание ладони в кулак);

Г) жесты размышления и оценки – говорят о задумчивости, поисках решения проблемы (рука у щеки, пощипывание переносицы);

Д) жесты сомнения и неуверенности – почесывание указательным пальцем под мочкой уха или боковой части шеи, прикосновение к носу, лёгкое потирание носа);

Е) жесты, которые свидетельствуют о нежелании слушать вас и стремлении закончить беседу – опускание век, почёсывание уха;

Ж) жесты, которые свидетельствуют о намеренном затягивании времени (различные манипуляции с очками, хождение взад-вперед);

З) жесты превосходства над собеседником (закладывание рук за голову, закладывание рук за спину с захватом запястья);

И) жесты несогласия – собирание мнимых ворсинок с одежды, опускание век);

К) жесты готовности – свидетельствуют о желании поскорее закончить общение (резкая подача корпуса тела вперед, при этом обе руки лежат на коленях или держатся за края стула).

Походка – это стиль передвижения человека, по которому можно распознать его эмоциональное состояние. Легкая и непринужденная походка – при радости; тяжелая – при гневе; вялая – при страданиях; самая большая длина шага – при гордости собой.

б. Просодика и экстралингвистика.

Просодика – это общее название ритмико-интонационных сторон речи, таких как высота голоса, его громкость, тембр, сила удара.

Экстралингвистика – включение в речь пауз различной продолжительности, плача, кашля, смеха, вздохов.

Готовность к деятельности, радость и недоверие обычно передаются высоким голосом, гнев и страх – тоже высоким, но с большим диапазоном тональности, силы и высоты звуков. Горе, печаль, усталость передаются мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу фраз.

Быстрая речь свидетельствует о взволнованности и обеспокоенности, медленная может сообщить нам об угнетенном состоянии, горе, высокомерии, сильной усталости.

в. Такесика.

К средствам такесики относятся различного рода динамические прикосновения: рукопожатия, похлопывания, поцелуи. Разумность использования таких средств зависит от многих факторов: возраст собеседников, статус партнёров, их пол, степень знакомства.

Большой информативностью обладают рукопожатия. Очень короткое и вялое рукопожатие очень сухими руками может свидетельствовать о безразличии к вам, тогда как продолжительное рукопожатие и слишком влажные руки говорят о сильном волнении собеседника. Несколько удлинённое рукопожатие с улыбкой и теплотой во взгляде демонстрирует дружелюбие к партнёру. Вместе с тем, долгая задержка руки собеседника в своей руке часто вызывает раздражение собеседника, он начинает ощущать своеобразное попадание в капкан к вам. Собеседники из Азии, особенно восточной, не любят сильных и долгих рукопожатий, напротив, партнеры из Северной Америки и западной Европы не перебаривают вялых рукопожатий.

Выделяют три типа рукопожатий:

А) доминирующее – рука сверху, ладонь развернута вниз, свидетельствует о том, что вы желаете быть главным в общении с партнером;

Б) покорное - рука снизу, ладонь вверх, применяется, если вы желаете отдать инициативу своему собеседнику, дать ему понять, что он является жозяином положения;

В) равноправное – оба партнёра показывают, что испытывают друг к другу уважение и взаимопонимание.

Пожатие вытянутой, несогнутой рукой свидетельствует о неуважении к партнеру, ему дают почувствовать неравенство между сторонами. При пожатии кончиков пальцев собеседник показывает вам, что хочет удерживать вас на удобном для него расстоянии. Жест перчаткой свидетельствует применяется по отношению к только хорошо знакомым людям и говорит о том, что инициатор этого жеста честен и ему можно доверять. Пожатие обеими руками свидетельствует об искренности и глубине чувств к партнеру. Чем выше обхватывается рука партнера, тем о больших чувствах, о большем расположении к нему это свидетельствует.

Похлопывание по плечу возможно только при близких отношениях и при равенстве социальных ролей партнёров.

г. Проксемика.

К её характеристикам относятся дистанция между партнёрами по общению и их ориентация в момент общения.

Существуют нормы приближения человека к человеку:

А) интимное расстояние (до 45 см) – общение очень близких людей;

Б) персональное расстояние (45-120 см) – общение со знакомыми;

В) социальное (120-400 см) – предпочтительное общение с чужими и официальное общение;

Г) публичное (400-750 см) – выступление перед аудиторией. Все нарушения оптимальной дистанции могут восприниматься очень негативно.

