

Медицинский колледж

ФГБОУ ВО ДГМУ Минздрава России

Теоретическое занятие №10

Название УД: Основы этики и деловой культуры

Тема: Современный речевой этикет.

План:

1. Этикет и речевой этикет.
2. Культура устной речи.
3. Два способа обращения.
4. Речевой этикет и культура общения.
5. Культура общения по телефону.

Конспект

«Ясность - главное достоинство речи»
Аристотель

Этикет и речевой этикет

Что такое этикет? Понятие это философское, этическое. По словарю: «Этикет – совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры, одежда). В этом определении содержится указание на внешнее проявление отношения к людям. Однако внешнее проявление, как правило, отражает внутреннюю суть отношений, которые в идеале должны быть взаимно доброжелательными.

Этикет определяет поведение любого человека. Это не только те правила, которым необходимо следовать за столом или в гостях, это вообще все нормы человеческих взаимоотношений. При помощи таких с детства усвоенных правил регулируются взаимодействия с окружающими.

Нравственное здоровье общества, духовный климат, в котором живут люди, влияют на культуру поведения членов общества, с одной стороны, а с другой – являются следствием культуры поведения.

Культура устной речи

С раннего детства и до глубокой старости жизнь человека неразрывно связана с языком. С детства люди впитывают родную речь, узнают все новые и новые слова и выражения, постигают их связи и сочетания. Внимательно относятся к своей и чужой речи, хорошо понимают все оттенки слова. Овладеть языковой культурой - наша общая задача. Каждый человек должен стремиться к высокой культуре речи, бережно и любовно относиться к языку.

Неиссякаемое богатство русской речи - это наше народное достояние.

Язык - важнейшее средство общения людей, это орудие мысли. Вот почему людям важно помнить, что не только знание дела может принести им успех, но и то, как они безукоризненно владеют культурой речи, под которой понимают владение нормами устного и письменного литературного языка. Грамматически правильное произношение, ударения, аргументированность и корректность речи человека смысловым содержанием не только в процессе публичного выражения своих взглядов, но и при решении деловых вопросов по телефону.

Речь должна быть свободной, чистой, ясной для понимания.

Поскольку правила этикета мы знаем с детства, мы не осознаем их условности, они нам кажутся единственно возможными. Но эти нормы не универсальны, то, что нормально в одном обществе, в другом оценивается негативно, одни и те же формы этикета могут иметь разное содержание в разных человеческих коллективах.

Два способа обращения

Основу системы речевого этикета в русском обществе составляют способы обращения людей друг к другу. В русском языке мы можем обратиться к человеку на ты, с использованием глаголов в единственном числе, и на вы, с использованием глагольных форм множественного числа.

Каждое из двух местоимений - вы и ты - является сигналом типа отношений между людьми.

На вы обращаются друг к другу незнакомые или малознакомые взрослые люди. Этот способ принят и при общении в условиях службы, производства, в официальной обстановке. Вы говорит младший по возрасту старшему.

Всем людям приходится влиять на окружающих, но умение влиять особенности важно, когда успех зависит от способности ясно излагать свои мысли, убеждать окружающих в верности вашей точки зрения.

Активная, ответственная жизненная позиция позволяет совершенствовать способность одновременно знать, думать, уметь выразить свою мысль, доказать и отстаивать собственное мнение. В этом человеку помогает язык и культура речи - начала всех начал.

Все правила и нормы, конечно, не могут заставить человека говорить правильно, ярко и точно, если он сам этого не захочет. Но помочь человеку понять, для чего ему нужно стремиться к овладению всеми тонкостями родной речи - это долг каждого, кому дорог наш язык.

Речевой этикет и культура общения

«Гибок язык человека:

речей в нем край непочатый»

Гомер.

Каждый язык имеет свою историю, свои «взлеты и падения». В особенно критические моменты государственных преобразований всегда возникает опасность упустить из внимания это национальное достояние, отвлекаясь на кажущиеся более важными нужды и проблемы общества. В наше время больших социальных и духовных перемен такая опасность возросла во много крат. Русский язык за последние два десятилетия перетерпел множество не самых лучших влияний и вторжений. Тревогу забили десятки научных и культурных деятелей. Ещё в начале 90-х годов,

понимая, что идет безобразное загрязнение русского языка, литераторы Санкт-Петербургской организации Союза писателей России подняли вопрос о принятии на государственном уровне Закона о защите русского языка. И только в начале 98-ого года был принят этот Закон, где говорится об обязательном введении курса русского языка, культуры речи во все ВУЗы страны и принятии особых мер в повышении уровня грамотности населения.

Но спросим себя честно: правильно ли мы говорим? Не засоряем ли свою речь ничемными словами, грубостями, нелепостями? А как мы приветствуем своих близких: «здрасьте» или же искренне желаем им здоровья? Не «чекаем» ли, не проглатываем ли отдельные звуки, не бываем ли мы похожи на плохой автомат по «речевой стряпне»? Что и говорить, речь наша часто подвержена разнообразным негативным влияниям, в частности оскудению и засорению. Как заброшенное поле, так и небрежная речь сразу начинает «зарастать» различными «сорняками» да «бурьянами». Эти сорняки вредоносные носители порчи языка, «раковые клетки» речи.

Например, считается несолидным в газетной статье или очерке написать: «Мы решили больше не пытаться». Нет, непременно напишут: «Мы приняли решение прекратить всяческие попытки». Этот казенный слог один из редкостных знатоков русского языка К. И. Чуковский заклеил убийственным определением канцелярит. Канцелярит, утверждал он, это мертвечина. Заболевание «канцелярским вирусом» в основном свойственно людям, занимающимся бумажной деятельностью. Оно может проявляться и в путаном, невразумительном строе фразы, и в несчетных придаточных предложениях, вдвойне тяжеловесных и неестественных в разговорной речи, и в неуместном использовании так называемых отыменных предлогов: в части, по линии, в деле, за счет и т.д. Например: в деле повышения мастерства, в части удовлетворения вопросов населения, выступал по линии критики, в силу слабости культурной пропаганды. Канцелярские обороты лишают речь простоты, живости и эмоциональности, делают ее серой, однообразной сухой.

Таковую же отрицательную роль, как и канцеляриты, играют всякого рода речевые штампы, избитые выражения, например: «работа по разъяснению», «мы имеем на сегодняшний день», «рассмотреть под углом зрения», «поставить во главу угла», «в результате проведенных мероприятий», «направленных на осуществление...», «поставить вопрос», «утрясти», «осветить», «подчеркнуть». В официально-деловом и отчасти научно-техническом стилях без этих устоявшихся словосочетаний трудно обойтись. В этих случаях принято говорить о «речевых стереотипах». Но в языке разговорном – устном или письменном – это уже «штампы»: «слова, зашлепанные многими губами», сверкающие словно «стертые пятаки» с выветрившимся значением.

Близки к речевым штампам так называемые слова-спутники, парные слова, которые также из-за многократного повторения не вызывают в сознании нужных ассоциаций, теряют оценочные значения и постепенно превращаются в клише. Например: если критика, то резкая; если размах, то широкий; если задачи, то конкретные; впечатление непременно неизгладимое, борьба – упорная, волна- мощная, отрезок времени- сравнительно небольшой, речь – взволнованная, утро- прекрасное.

А. Н. Толстой справедливо указывал: «Язык готовых выражений, штампов тем плох, что в нем утрачено ощущение движения, жеста, образа. Фразы такого языка скользят по воображению, не затрагивая сложнейшей клавиатуры нашего мозга».

Немало в нашей речи и лишних, ненужных слов, которые чаще встречаются у болтунов и демагогов. Многословие же, по всеобщему признанию, большой недостаток речи независимо от стиля и жанра. Многословие всегда провоцирует совершать речевые ошибки и произносить бессмысленные фразы. Демагог может говорить правильные вещи, но неуместные в данный момент. Его пышное словесное на самом деле демонстрирует не богатство языка, а настоящее его опустошение, к нему мало кто прислушается всерьёз.

Лишние слова свидетельствуют о небрежности говорящего или пишущего, указывают на нечёткость, неопределённость представлений автора о предмете речи. Лишние слова всегда идут в ущерб содержанию высказывания, затемняя главную мысль.

Многословие, или речевая избыточность, может проявиться в употреблении лишних слов даже в короткой фразе. Например: налицо незаконное растаскивание государственного имущества. Перед своей смертью он долго болел. Иногда встречаются и выражения: своя родная семья; молча, без слов; очень прекрасно; словно будто и т. д.

Многословие может принимать форму плеоназма. Плеоназмом (от греч. «плеоназмос» - излишество) называется употребление в речи близких по смыслу и потому лишних слов: главная суть, повседневная обыденность, бесполезно пропадает, предчувствовать заранее, ценные сокровища, темный мрак.

Разновидностью плеоназма является тавтология (от греч. «тавто» - то же самое и «логос» - слово) - повторное обозначение другими словами уже названного понятия: умножить во много раз, спросить вопрос, возобновить вновь, необычайный феномен, движущий лейтмотив. Тавтология может возникать при повторении однокоренных слов: «он просил рассказать рассказ». «Граждане пешеходы! Переходите улицу только по пешеходным переходам!» Скрытой тавтологией называют соединение иноязычного и русского слова, дублирующих друг друга по лексическому значению: памятные сувениры, впервые дебютировал, свободная вакансия, своя автобиография, преискурант цен.

Речь может засоряться и искажаться также неправильным выбором того или иного слова: «большинство времени», «обильные снега», «длинный период», «играть особое значение», «иметь большую роль».

Часто ущерб нашей речи наносит и простое повторение слов, что обычно свидетельствует о бедном лексиконе автора или о его неумении четко и лаконично формулировать мысли. Если человек «жует жвачку» из одних и

тех же слов и оборотов, без разбора вставляя их и в бытовую беседу, и в письменную речь, это говорит о его низкой культуре. «Обращаться с языком кое-как – писал А. Н. Толстой, - значит и мыслить кое-как: неточно, приблизительно, неверно.»

К сожалению, любой мыслительный труд пугает большинство людей, пассивных носителей языка. Они предпочитают небрежность и неясность-гармоничной и доходчивой речи.

«Язык народа и богат и точен,
Но есть, увы, неточные слова,
Они растут как сорная трава
У плохо перепаханных обочин».

(Н. Рыленков)

Конечно же, если мы встречаем все эти недостатки и сорняки в художественных текстах, то следует учитывать, что там они играют совсем иную, выразительную роль, характеризующую героя.

Неряшливой и грязной делает нашу речь и ошибочное употребление форм слова (рода, падежа, числа) и целых словосочетаний. Вот лишь наиболее распространенные речевые трудности, встречающиеся в нашей обиходной жизни:

Класть (несоверш. вид), но ни в коем случае не ложить; глагол ложить употребляется только с приставками (наложить, переложить) или с –ся – на конце (ложиться);

Положить (соверш. вид), но не покласть; глагол класть употребляется без приставок (кладу, кладете);

Пара ботинок, валенок, сапог, туфель, чулок (род. падеж множ. число);

Некоторые люди, обычно не совсем грамотные, любят придумывать собственные слова, стремясь как-то выразить свою мысль. Такое неоправданное индивидуальное словотворчество, появление «плохо выдуманных словечек» нередко становится источником засорения языка.

В последнее время вызывает тревогу обильное, если не жадное,

употребление иноязычной лексики. Конечно, заимствование слов из других языков- явление в языке закономерное и нормальное. Многие такие слова хорошо прижились и вписались в литературный русский язык. Однако, безудержное увлечение «американизмами», наблюдаемое лингвистами с конца 80-ых годов, безмерно засоряет нашу современную речь. Это происходит в тех случаях, когда в этом нет никакой необходимости. Не случайно этот речевой порок именуется варваризмом. Еще Белинский отмечал, что «употреблять иностранное слово, когда есть равносильное ему русское слово, значит оскорблять и здравый смысл, и здравый вкус». Стало модным «устаревшие» слова, унаследованные нами с советских времён, заменять новыми, яркими и броскими (особенно это чувствуется в сфере политической жизни). Не просто «законный», а «легитимный»; «выражать недовольство»- скучно ; «наем» заменили на аренду; была контора – стал офис; слово «представительный» уже как-то непредставительно, другое дело репрезентативный; а вместо «единообразия» солиднее звучит унификация. Слушаешь наших «деятелей» и тщетно пытаешься вникнуть в формажорные обстоятельства правительства, которое испытывает прессинг и собирается принимать какие – то превентивные меры. Огромным потоком вливаются в нашу речь «слова – амебы»,прозрачные, не связанные с тканью национальной жизни, как бы не имеющие корней.

Важный признак этих слов – амеб – их кажущаяся научность. Если сказать коммуникация вместо общения или эмбарго вместо блокада – и твои банальные мысли вроде бы подкрепляются авторитетом науки.

На самом же деле отрыв слова от вещи, забвение корня - а значит скрытого в вещи смысла – подспудно разрушает весь язык. Когда русский человек слышит слова «биржевой делец» или «наемный убийца», они поднимают в его сознании целые пласты смыслов, он опирается на эти слова в своем отношении к обозначенным ими явлениям. Но слова брокер или киллер лишены в нашем сознании необходимых смысловых ассоциаций и воспринимаются пассивно. Следует задуматься почему, например, пресса

настойчиво стремится вывести из употребления слово руководитель и заменить его словом лидер? Первое слово исторически возникло для обозначения человека, который выражает коллективную волю, «ведет за руку» кого-либо, направляя, идет рядом, плечом к плечу. Слово лидер возникло в западной философии конкуренции, где лидер олицетворяет индивидуализм преуспевающего предпринимателя и значит «первый, лучший». Почему нашего подростка мы должны называть тинэйджером, избирателей именовать электоратом, а вместо слова равнодушие выговаривать другое – индифферентность? Странно.

А.С.Пушкин ещё 200 лет назад горестно замечал:

«Сокровища родного слова-

Заметят важные умы-

Для лепетания чужого

Пренебрегли безумно мы.

Мы любим Муз чужих игрушки,

Чужих наречий погремушки,

А не читаем книг своих...»

Слова – паразиты

Первый враг «чистоты речи»- это слова – паразиты. Ими нередко люди пытаются как-то заполнить свою скудную речь и совершенно перестают замечать их. У каждого есть свой «индивидуальный запас» подобных слов. Часть их – вводные слова, которые указывают на отношение говорящего к высказываемой мысли. Но, не к месту употребленные, они превращаются в слова-паразиты, не несущие никакой смысловую нагрузку. Говорящий бессознательно стремится заполнить ими образовавшуюся паузу или заменить какое-нибудь слово, которое не хочется вспоминать или выговаривать. Если всерьёз прислушаться к его репликам, то можно обнаружить странные психологические несоответствия. Человек, постоянно употребляющий слово «короче», так и стремится сократить свою речь, повторяющий слово «вообще» или «в общем» все время обобщает свои

мысли, у человека с «как бы» все очень приблизительно, зыбко, а человек, говорящий «в принципе», очень принципиален и категоричен. «То есть»-непрестанно поправляет, «просто» - упрощает, а «это самое»- указывает на непонятно что.

Эту особенность нелитературной речи прекрасно подметил Н. В. Гоголь и дал блестящий образец её в «Повести о капитане Копейкине» (1 том «Мертвых душ»). В рассказе малокультурного почтмейстера находим такой отрывок: « Ну, можете представить себе, эдакой какой-нибудь, то есть капитан Копейкин, и очутился вдруг в столице, которой подобной, так сказать, нет в мире. Вдруг перед ним свет, так сказать, некоторое поле жизни, сказочная Шахерезада. Вдруг какой-нибудь эдакой, можете себе представить, Невский проспект, или там, знаете, какая-нибудь Гороховая, черт возьми! или там эдакая какая-нибудь Литейная; там шпиц эдакой какой –нибудь в воздухе; мосты там висят эдаким чертом, можете представить себе, без всякого, то есть, прикосновения – словом, Семирамида, судырь, да и полно!»

Грубые просторечные и жаргонные слова

Второй опасный враг нашей устной речи- это грубые просторечные и жаргонные слова. Просторечие с жаргонами составляют особую «незаконенную» сферу разговорного языка и противопоставляются языку литературному – высшей форме существования национального языка. Для многих просторечий характерны экспрессивно сниженные оценочные слова с гаммой оттенков: от фамильярности до грубости, которым в литературном языке есть нейтральные синонимы: морда- лицо, шарахнуть- ударить, дрыхнуть – спать, драпануть – убежать. В словаре Ожегова для таких слов есть пометка: прост. Чрезмерное и нецелесообразное употребление просторечий делает речь человека вульгарной и убогой.

Особенно некрасиво звучат в речи жаргонные выражения – разновидность речи какой – либо группы людей, объединенных профессией, эмоциональный спектр: от шутливо – иронического до грубо- вульгарного тона. Некоторые жаргонизмы пришли из других языков («чувак»)- парень из

цыганского, «хаер» - волосы из английского), из разных диалектов («берлять»- пить, «ухайдакать» - утомить). Многие жаргонизмы возникли благодаря переносному смыслу или ассоциациям, которые, однако, лишены эстетического значения: рвануть – пойти, тачка – машина, лимон – миллион, косарь – тысяча рублей. Мало кто из любителей подобных выражений знает, что он говорит как уголовник. Ведь многие жаргонизмы пробрались в разговорный язык из языка деклассированных элементов (арго), распространенного в сфере преступного мира, который пользуется им с целью сокрытия предмета разговора, чтобы никто не догадался об их злоухщрениях: круто, шмон, беспредел, бакланить.

Молодежный сленг относится к этому же разряду грубых слов. Главное в этом языковом явлении – отход от обыденности, игра, маска. Рискованный, непринужденный молодежный жаргон стремится уйти от скучного мира взрослых. Подобно его носителям, он резкий, громкий, дерзкий. Это – результат своеобразного желания переиначить мир на иной манер, а также знак «я свой». Среди юного поколения часто считается модным и привлекательным употребление таких слов, которых не встретишь ни в одном словаре. Ведь значение их никак не связано с самим корнем, а примененные в речи, они служат как бы вычурным заменителем и пошлым растворителем грамотного и красивого языка.

«Клевый» – произошло от слова «клевать», это тот, который клюет;

«Крутой» – значит горбатый;

«Грузить» - накладывать тяжелые предметы на человека.

Что же можно сказать о человеке, который в порыве гордыни возглашает: «а мне по барабану!» Действительно, верхнюю часть туловища этого человека трудно назвать головою.

Многие другие слова подобного рода нелепы и бессмысленны, и смешон тот, кто любит покрасоваться за их счет.

А вот слово «блин», без которого некоторые и не мыслят своего языкового существования, помимо лексической абсурдности носит вполне

серьезный, очень некрасивый подспудный смысл. Как отмечают исследователи, происхождение этого слова связано с заменой другого, нецензурного слова, начинающегося на эту же букву. Стоит задуматься, что мы говорим!

Молодежный жаргон имеет свои временные границы: с каждым поколением молодых (5-7 лет) меняется и набор жаргонизмов. Никто сейчас уже не помнит таких своеобразных оценок: железно – «хорошо», пшено – «плохо», так широко распространенных в 60-70 г.г. XX века. Жаргон – это своего рода язык в языке, эфемерное явление кризисного характера.

Нецензурная брань

В свете всех этих размышлений особенно удручающим явлением выглядит третий, самый безобразный, враг языка – это нецензурная брань или в простонародье матершинные слова. Само понятие «нецензурный» связано с явлением цензуры в языке. Конечно же, никаких людей и организаций, которые бы контролировали речь людей, отслеживали и наказывали бы виновных в ошибках, не существует. Но есть нравственный цензор – это совесть. Когда человек матерится он теряет всякий стыд и чувство человечности перед окружающими, идет против своей совести. Ведь нередко при появлении на людях разошедшегося матершинника многим бывает как-то не по себе, как будто каждый лично становится соучастником чего-то грязного, похабного. Поэтому среди культурных и грамотных людей нецензурщина немыслима.

Культура общения по телефону

По телефону мы говорим очень много. Не важно, приходится ли основная часть разговоров на служебные дела или дела семейные, здесь также необходимо соблюдать кодекс норм поведения. Начнем с того, что если вы находитесь на самом пике эмоций, не поднимайте телефонную трубку, чтобы позвонить. Ваша агрессия может быть неоправданной, необходимо успокоиться и разобраться в ситуации. Ваши бьющие через край позитивные эмоции также могут оказаться не ко двору собеседнику, который может быть

либо занят важным делом, либо переживать какие-то неприятности.

Телефон это, конечно же, по большей части средство общения между двумя людьми, но поговорить на конфиденциальные темы, используя это средство коммуникации, как правило, удается только шпионам из фильмов.

Когда бы вы ни говорили, вас обязательно слышит кто-то еще, пусть даже случайно, поэтому если вам срочно необходимо сообщить что-то «не для общих ушей», постарайтесь найти максимально удаленное место. Как показывает практика, будучи в чужой стране также не стоит разглаживать на родном языке, особенно обсуждая свою личную жизнь. В эпоху мировых передвижений вы не застрахованы от того, что человек, находящийся рядом с вами не является вашим соотечественником, который с наслаждением слушает вашу беседу, а то и знаком с объектом обсуждения.

Для звонков по телефону существует приемлемое и неприемлемое время. Лучше отложить звонки, которые приходятся на время до половины восьмого утра и после половины одиннадцатого вечера. Исключением является ситуация, когда вы точно знаете привычки собеседника и уверены, что не разбудите его домочадцев. Звонки на личный мобильный номер недопустимы в случае отсутствия дружеских личных отношений.

Разговоры по мобильному телефону не должны беспокоить окружающих вас людей. Громкость звонка должна быть сбалансирована так, чтобы находящиеся рядом с вами люди не подпрыгивали от того, что кто-то позвонил. Разговаривать по телефону громко – это признак недостаточного воспитания. Никогда не кричите в трубку, если плохо слышите вы – пожалейте уши вашего собеседника и просто нормальным голосом попросите говорить громче.

Мобильный телефон должен быть отключен в таких общественных местах, как театры, на таких важных событиях, как совещания или семейные праздники, если это предусматривается этикетом конкретной семьи, а также в самолетах в целях безопасности.

Итак, что же такое речевой этикет во всем многообразии его

стилистических вариантов?

В узком смысле – это формулы, которые обеспечивают принятые в данной среде, среди данных людей и в данном случае включение в речевой контакт, поддержание общения в избранной тональности. А в широком смысле – это все правила речевого поведения, все речевые разрешения и запреты, связанные с социальными признаками говорящих и обстановки, с одной стороны, и стилистическими ресурсами языка – с другой. Речевой этикет задает те рамки речевых правил, в пределах которых должно проходить содержательное общение.

Как на сложном музыкальном инструменте играем мы, обращаясь к своим знакомым, друзьям, родственникам, сослуживцам, прохожим. Мы включаем тот или иной регистр общения, выбираем ту или иную тональность в многообразных условиях сложных речевых взаимодействий. Используем неисчерпаемые богатства русского языка.

Вопросы для закрепления:

Что такое речевой этикет.

- ✓ Какой должна быть устная речь.
- ✓ Какие два способа обращения вы знаете.
- ✓ Что вы знаете о речевом этикете и культуре общения.
- ✓ Какие слова называют словами-паразитами.
- ✓ Грубые просторечные и жаргонные слова.
- ✓ Враг языка-нецензурная брань.
- ✓ Какой должна быть культура общения по телефону.

Домашнее задание:

1. По материалу текста составить небольшой доклад (на 10 мин.) ответа
2. Использовать свободный материал (помимо обязательного, учебного) из сетей при подготовке домашнего задания .
3. Подготовить реферат на тему: «Культура общения по телефону».

Шахбанова Д.Н. _____

