

К ВОПРОСУ О РЕЧЕВОМ ПОВЕДЕНИИ

Yushko G.P.

TO THE QUESTION OF SPEECH BEHAVIOR

Аннотация. *Человек, будучи по природе своей существом социальным, не может жить вне связи с другими людьми: он должен советоваться, делиться мыслями, чувствами, сопереживать, искать понимания и т.д. Каналом связи с другими людьми является общение. Общение – это сложный процесс взаимодействия людей. Проблемами общения занимаются представители различных наук: философы, психологи, лингвисты, социологи, культурологи и др. Как считают ученые, человеческое общение на две трети состоит из речевого. Лингвисты изучают процессы образования речи и ее восприятие; коммуникативные установки; факторы, затрудняющие общение и повышающие его эффективность и т. п.*

Ключевые слова: *вербальный компонент, психологический компонент, этический компонент, культурно-этнический компонент.*

Abstract. *A person, being by nature a social being, cannot live out of touch with other people: he must consult, share thoughts, feelings, empathize, seek understanding, etc. Communication is the channel of communication with other people. Communication is a complex process of human interaction. The representatives of various sciences: philosophers, psychologists, linguists, sociologists, cultural scientists, etc. deal with the problem of communication. According to scientists, two-thirds of human communication consists of speech. Linguists study the processes of speech formation and its perception; communicative attitudes; factors that make communication difficult and increase its effectiveness, etc.*

Keywords: *verbal component, psychological component, ethical component, cultural and ethnic component.*

Проблема общения всегда привлекала внимание исследователей. Без общения немислимы процессы воспитания, формирования, развития личности, межличностные контакты, а также управление, обслуживание, научная работа и иная деятельность во всех сферах, где необходимы передача, усвоение и обмен информацией. Кроме того, образование единой мировой экономической системы, достижения научно-технического прогресса, способствующие развитию и усложнению связей между различными регионами мира, выдвинули на первый план вопросы общения между народами.

Потребность в общении, по мнению ученых, относится к числу основных потребностей человека. Общение – необходимое условие нормального развития человека как члена общества и как личности, условие его духовного и физического здоровья. В психологии общение определяется как взаимодействие двух и более людей, состоящее в обмене информацией познавательного или эмо-

ционально-оценочного характера.

Существуют различные мнения по поводу сущности, функций и других составляющих общения. Группа лингвистов (Н. Винер, Р.А. Максимова, Б.А. Родимов, К. Шеннон и др.) понимает под общением коммуникативный процесс, т.е. процесс передачи информации от одного человека к другому или от одной группы людей к другой при использовании разнообразных коммуникативных средств (как вербальных, так и невербальных и др.).

Другие исследователи (А.А. Леонтьев и др.) считают общение одним из видов деятельности, прежде всего речевой. Они определяют все элементы, характерные для деятельности вообще (действия, операции, мотивы).

Профессии социально-культурной сферы занимают одно из первых мест среди профессий коммуникативного характера. Профессионал социально-культурной сферы должен уметь понимать клиента, так как ос-

новой целью его деятельности является завоевание клиента. Для успешной профессиональной деятельности важны как хорошее знание языка, так и понимание экстралингвистической ситуации и культуры социально-экономических отношений. Также необходимо понимание человеческих нужд и потребностей клиента.

Принимая во внимание специфику предприятий сферы услуг, их социальную направленность и способность к формированию условий жизнедеятельности человека, можно выделить аспект коммуникативной деятельности, связанный с социально-психологическими особенностями коммуникаций. Данный аспект рассматривает средства коммуникации как способ побуждения к определенному речевому поведению.

Речевое поведение – проявление поведения в словесной форме, состоящее из: фраз, интонаций, внутреннего подтекста. Многие лингвисты исследуют речевое поведение в качестве использования языка людьми в предлагаемых обстоятельствах, во всем многообразии реальных жизненных ситуаций.

Речевое поведение в социально-ориентированном обществе имеет обслуживающее значение, поскольку направлено на то, чтобы организовать совместную деятельность.

Своеобразие речевого поведения каждого отдельного человека обусловлено особенностями его 1) воспитания, 2) обучения, 3) местом рождения и жительства, 4) средой, в которой он общается, 5) индивидуальными чертами характера человека.

Выбор слов, позы, мимика, жестикация, эмоциональное состояние человека также определяются по речевому поведению.

Результаты изучения особенностей использования языковых средств позволяют выявить четыре группы основных содержательных компонентов. Рассмотрим эти компоненты.

Вербальный компонент включает в себя звуковую составляющую речи, технику речи, коммуникативные качества речи, нормативность и культуру.

Техника речи представляет собой совокупность умений и навыков владения речевым аппаратом, речевой слух, характеристики голоса, речевое дыхание, интонация, дикция. Точность, логика, ясность, доступность, выразительность, и др. являются ком-

муникативными качествами речи [1].

Языковая норма – исторически обусловленная совокупность общеупотребительных языковых средств, а также правила их отбора и использования, признаваемые обществом наиболее пригодными в конкретный исторический период. К ним относятся правила произношения, правописания, употребления слов и грамматики.

Речевой нормой называют совокупность наиболее устойчивых традиционных реализаций языковой системы, избранных и закрепленных в процессе общественной коммуникации [2].

Итак, можно отметить, что специалисту в социально-культурной сфере необходимо обладать следующими умениями и навыками:

- четко выражать свои мысли, используя коммуникативные качества речи: точность, чистоту, понятность, выразительность;
- говорить правильно, учитывая правила ударения и произношения, лексические особенности речи [3].

Для установления контакта с потребителем необходимо владение культурой речи. Культура речи – это «владение нормами устного и письменного литературного языка (правилами произношения, ударения, словоупотребления, грамматики, стилистики), а также умение использовать выразительные средства языка в различных условиях общения в соответствии с целями и содержанием речи» [2]. Чем больше словарный запас человека, тем он легче выражает свои мысли и чувства.

Невербальное поведение человека неразрывно связано с его психологическим состоянием и является средством его выражения. Невербальное поведение в процессе общения выступает как объект обсуждения не само по себе, а как показатель скрытых индивидуально-психологических и социально-психологических характеристик личности. Внутренний мир личности раскрывается посредством невербального поведения, осуществляется формирование психического содержания общения и совместной деятельности [4].

Невербальные средства — это движения другого человека, мимика, взгляды, жесты, походка. Важнейшую роль в передаче информации играет мимика – движения мышц лица. Поза демонстрирует, как тот

или иной человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих людей. Жесты – это внешнее проявление внутреннего состояния человека.

К невербальным средствам можно отнести и умение слушать. Казалось бы, тут нет ничего сложного, однако, этот процесс требует значительных психологических затрат, навыков и коммуникативной культуры.

В сфере социально-культурных взаимоотношений все большую значимость приобретают этические нормы – выработанные человечеством правила поведения. Для профессионального общения очень важно следование правилам делового этикета. Деловой этикет определяет нормы поведения на работе, в транспорте, на улице, в гостях и т.д. Воспитанный человек должен знать нормы речевого этикета, правила переписки, искусство ведения переговоров и внешний вид.

Успешное речевое общение обеспечивает этика речевого общения. Доброжелательность, заинтересованность в беседе, настроенность на интересы собеседника, искренность выражения своего мнения, понимания и сочувствия. Этика предписывает выражать свои мысли в ясной форме, ориентируясь на уровень знаний слушателя. Таким образом, речевая этика – это правила поведения, основанные на нормах морали, нравственности, национально-культурных традициях. Моральными же нормами есть и остаются вежливость, тактичность, предупредительность.

Этические нормы реализуются в специальных речевых формулах этикета и выражаются в высказываниях целым рядом разноуровневых средств. Самую важную

роль в этикетном обращении играет употребление в речи формул вежливости: обращение к собеседнику, привлечение его внимания, знакомство, приветствие, прощание, извинение, благодарность и т.д. [5].

Взаимодействие между культурами предполагает изучение их особенностей, определяющих специфику общественного и делового поведения партнера, зависящего от влияния исторических традиций и обычаев, образа жизни и т.п. В состав культурно-этнического компонента входят следующие критерии: национальный аспект невербального поведения, знание традиций, менталитета, религии народов, проживающих на той или иной территории.

Национальная специфика речевого поведения каждой страны очень ярка, так как на неповторимые особенности языка накладываются особенности обрядов, привычек, всего принятого и непринятого в социальном поведении, разрешенного и запрещенного в социальном этикете.

Таким образом, каждый выделенный компонент речевого поведения состоит из определенных критериев, сгруппированных по какому-либо объединяющему их признаку. Вербальный компонент: техника и качество речи, языковые и речевые нормы; психологический компонент: умение слушать, поза, мимика, жесты; Этический компонент: использование речевых этикетных формул, знание этических норм и правил, моральные качества речи; культурно-этнический компонент: знание основных мировых религий, традиций, менталитета народа, национальный аспект невербального поведения.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Анисимова Е.Е. Нормативность речи в аспекте коммуникативной лингвистики // Вопросы системной организации речи. – М.: Изд-во Московского университета, 1987.
2. Арутюнова Н.Д. Речевой акт // Лингвистический энциклопедический словарь. – М.: Сов. Энциклопедия, 1990.
3. Богданов В.В. Функции вербальных и невербальных компонентов в речевом об-

щении // Языковое общение: Единицы и регулятивы: Межвузовский сб. науч. тр. – Калинин: Изд-во Калинин. ун-та, 1987.

4. Матвеева Г.Г. Диагностирование личностных свойств автора по его речевому поведению. – Ростов-на-Дону, ДЮИ, 1998.
5. Попова Е.П. Речевая коммуникация (учебно-методическое пособие). – Ставрополь: Изд-во СевКавГТУ, 2003. – 164 с.