Законы, правила и приемы общения

**(по И.А. Стернину)**

Общение людей осуществляется по определенным законам­­­­. Законы общения (*коммуникативные законы*) – это особые законы.

Во-первых, большинство из законов общения – нежесткие, вероятностные.

Во-вторых, коммуникативные законы не передаются человеку при рождении, не достаются ему «по наследству» – они усваиваются человеком в ходе общения, из опыта, из коммуникативной практики.

В-третьих, законы общения могут со временем видоизменяться.

В-четвертых, законы общения частично различаются у разных народов, т.е. имеют определенную национальную окраску, хотя во многом они носят общечеловеческий характер.

Необходимо разграничивать ***общие законы общения* и *правила общения****.*

*Общие законы общения* ***(коммуникативные законы****) описывают процессы,*

*которые происходят в ходе общения.* Коммуникативные законы отвечают на

вопрос «что происходит в процессе общения?». Коммуникативные законы

реализуются в общении независимо от того, кто говорит, о чем, с какой целью,

в какой ситуации и т. д.

***Правила общения*** *– это сложившиеся в обществе рекомендации по*

*общению***.** Многие из них отражены в национальных пословицах, поговорках,

афоризмах (*Знай боле, да говори мене; Слово серебро, молчание золото;*

*Шумом праву не быть, Умей пошутить, умей и перестать* и др.).

Правила общения отражают сложившиеся в обществе представления о том,

как *надо* вести общение в той или иной коммуникативной ситуации. Правила

общения вырабатываются обществом и поддерживаются социально-

культурными традициями этого общества. Правила общения усваиваются людьми путем наблюдения и подражания окружающим, а также путем целенаправленного обучения.

Различают *нормативные правила общения* и *правила речевого воздействия.*

Под ***речевым воздействием***понимается воздействие человека на других людей с помощью речи и сопровождающих речь невербальных (жесты, мимика и др.)средств.

*Нормативные правила общения отвечают на вопрос "как надо?”, “как*

*принято?"* и описывают принятые в обществе нормы и правила вежливого, культурного общения, то есть правила речевого этикета.

*Правила речевого воздействия* описывают способы воздействия на

собеседника и отвечают на вопрос «как лучше? как эффективней?» (как лучше

убеждать? как эффективней просить? и т.д.). Они характеризуют способы

ситуациях.

**П*риемы общения*** - это конкретные фразы, выражения или действия говорящего, с помощью которых он выполняет те или иные правила. Это то, что человек делает, чтобы выполнить правило.

Существует много правил и еще больше приемов эффективного общения.

Они еще не все изучены и систематизированы, но очень важно уметь находить приемы, которыми можно реализовать в практике общения известные вам коммуникативные правила – в этом заключается коммуникативная грамотность человека, именно в этом и заключается искусство речевого воздействия. Например, существует такое важное *правило речевого воздействия:* УКРУПНЯЙТЕ СОБЕСЕДНИКА Это означает, что эффективность вашего речевого воздействия на собеседника повысится, если вы будете показывать собеседнику его значительность, важность для окружающих и т.д.

Как это можно сделать на практике? Что нужно сделать, сказать, чтобы «укрупнить» своего собеседника? Для того, чтобы реализовать на практике это правило, можно использовать, например, такие *приемы речевого воздействия:*

* чаще советоваться с собеседником, просить у него совета по тем или иным вопросам,
* отмечать его достоинства, говорить ему о них,
* задавать больше уточняющих вопросов и внимательно выслушивать ответы,
* одобрять самые незначительные успехи собеседника,
* намекать на его компетентность («вы конечно лучше меня знаете,
* что…»),
* давать вашему собеседнику превзойти вас,
* говорить собеседнику комплименты,
* одобрительно цитировать собеседнику его прошлые высказывания и т. д.

Все это - приемы речевого воздействия, которыми реализуется на практике

приведенное выше правило.

Эффективное общение предполагает знание и использование разных правил и приемов речевого воздействия.

Задание 1. Ответьте на вопросы.

1. Какое общение называют фатическим, развлекательным?
2. Какие цели преследует деловое общение? Объясните разницу между
3. этими целями, приведите примеры.
4. Как вы считаете, общение какого типа у нас чаще встречается - деловое
5. или развлекательное? Зависит ли объем того и другого от пола, возраста,
6. профессии людей, их социального положения? Приведите примеры.
7. Как вы понимаете выражение «законы общения носят нежесткий
8. характер»?
9. Откуда мы узнаем о существовании законов общения?
10. Что лучше - усвоить законы общения бессознательно или изучить их и
11. применять сознательно? Обоснуйте свою точку зрения.
12. Чем отличаются общие *законы* общения и *правила* общения?
13. Как человек усваивает правила общения?
14. Объясните разницу между нормативными правилами общения и
15. правилами речевого воздействия.
16. Что такое *прием речевого воздействия?* Приведите примеры.\_\_
17. Какие из приведенных ниже приемов относятся к *нормативным правилам общения*, а какие – к правилам *речевого воздействия*? Обоснуйте свое мнение:

а) здороваться со знакомыми людьми;

б) улыбаться собеседнику;

в) чаще называть собеседника по имени;

г) не перебивать собеседника;

д) благодарить за помощь;

е) говорить о том, что интересует вашего собеседника;

ж) поддерживать идеи собеседника;

з) чаще извиняться;

и) не повышать голос на собеседника, говорить ровно и спокойно.

Задание 2. Прочитайте русские поговорки. Какие из них отражают нормативные правила общения, а какие – правила речевого воздействия?

«Переведите» каждую поговорку в правило, сформулировав это правило своими словами как рекомендацию по общению:

*Не все сказывай, что поминается.*

*Петь хорошо вместе, а говорить порознь.*

*Поменьше говори, побольше услышишь.*

*Сперва подумай, а там и скажи.*

*Умей вовремя сказать, вовремя смолчать.*

*Не всякому слуху верь, не всякую правду сказывай.*

*Иное слово пропускай мимо ушей.*

*Не слушал начала, жди конца.*

*Когда один говорит, так двое глядят и слушают (то есть два глаза и два*

*уха).*

Задание 3. Немецкий писатель А. фон Книгге (1752-1796) в своем труде

«Об обращении с людьми» дает систему принципов поведения человека в

разных жизненных ситуациях. Прочитайте его рекомендации. Согласны ли вы с ними? Почему? Какие из них можно считать правилами, а какие приемами речевого воздействия? Сформулируйте эти правила и приемы современным языком.

*В разговорах твоих остерегайся наскучить вялостью, или излишней*

*подробностью. Дар – в кратких, но плодовитых словах выражать весьма*

*много.*

*Допускай говорить и других людей, удели им место в общем разговоре.*

*Поскольку всякий человек имеет по крайней мере одну похвальную*

*сторону, то похвала, если она не простирается до лести и исходит из уст*

*человека благородно мыслящего, может служить побуждением к вящему*

*его усовершенствованию.*

*Сколько можно постоянно показывай веселое лицо! Нет ничего*

*привлекательнее и любезнее, как веселый нрав, происходящий из*

*источника беспорочного.*

*Если желаешь блеснуть своею остротой, то принимай в расчет*

*общество, в котором ты находишься.*

Задание 4. Прочитайте текст.

*Подмастерье.* Ваша милость, пожалуйте сколько-нибудь подмастерьям,

чтоб они выпили за ваше здоровье.

*Г-н Журден.* Как ты меня назвал?

*Подмастерье.* Ваша милость.

*Г-н Журден*. «Ваша милость!» Вот что значит одеться по-господски! А

будете ходить в мещанском платье – никто вам не скажет: «ваша милость».

(Дает деньги) На, вот тебе за «вашу милость».

*Подмастерье.* Премного довольны, ваше сиятельство.

*Г-н Журден.* «Сиятельство?» Ого! «Сиятельство!» Погоди, дружок.

«Сиятельство!» чего-нибудь да стоит, это не простое слово – «сиятельство!»

На, вот тебе от его сиятельства!

*Подмастерье.* Ваше сиятельство, мы все как один выпьем за здоровье

вашей светлости.

*Г-н Журден.* «Вашей светлости?» О- го –го! Погоди, не уходи. Это мне-то –

«ваша светлость!» (В сторону). Если дело дойдет до «высочества», честное

слово, ему достанется весь кошелек. (Подмастерью). На, вот тебе за «вашу

светлость».

*Подмастерье.* Покорнейше благодарим, ваше сиятельство, за ваши

милости.

*Г-н Журден* (в сторону). Вовремя остановился, а то бы я все ему отдал.

(Ж.-Б. Мольер*. «*Мещанин во дворянстве»*)*

Использование какого правила речевого воздействия помогло

подмастерью достичь желаемого результата?

**Подведем итоги**

1. Какие виды общения существуют? Дайте определение каждого вида
2. общения.
3. Назовите виды правил общения; объясните, в чем принципиальная
4. разница между ними.
5. Назовите правила речевого воздействия, которые вы запомнили.