

# УСЛОВИЯ НА ОБЩУВАНЕТО

Според условията, в които се провежда, общуването се разделя на:

- **официално и неофициално**
- **писмено и устно**
- **пряко и непряко**

## Официално и неофициално общуване

### ■ Официално общуване

- ✓ Официалното общуване се определя от ролите, които изпълняват участниците, и от официалната обстановка. В този вид общуване говорещият се обръща към непознат човек или към лице, което не му е близко.
- ✓ Общуването в клас между ученик и учител е официално.
- ✓ Публичното общуване е вид официално общуване по социалнозначими проблеми; осъществява се в научната, стопанската, медийната и естетическата сфера; характеризира се със строго спазване на книжовните и стиловите норми на езика.
- ✓ При официалното общуване е необходимо да се придържаме строго към изискванията за правилност и уместност.
- ✓ При официалното общуване се използва учтива местоименна форма.
- ✓ Служим си с етикетната формула или с титлата на официалното лице.

### ■ Неофициално общуване

- ✓ Неофициалното общуване се определя от ролите, които изпълняват участниците, и от неофициалната обстановка. В този вид общуване говорещият се обръща към познат човек или към лице, което му е близко (член от семейството, връстник, съученик, колега и други).
- ✓ Личното общуване е вид неофициално общуване по битови и лични проблеми; осъществява се в битово-разговорната сфера.
- ✓ При неофициалното общуване се допускат отклонения от книжовните и стиловите норми на езика.
- ✓ Тук е позволено използването на разговорни думи и изрази, на незавършени и пълни изречения, използване на повторения, въпросителни и възклицателни изречения, чийто смисъл се разбира само в контекста.

## Писмено и устно общуване

### ■ Устно общуване

Устното общуване се отнася до изговорените думи в процеса на комуникация.

Устното общуване може да бъде лице в лице, разговор, проведен по телефона или гласови разговори през Интернет.

Когато говорим за устна реч, предполагаме непреднамерена, „спонтанна“ употреба на езиковите средства.

### ■ Писмено общуване

Писменото общуване може да бъде общуване чрез обикновено писане на хартия/по пощата, или чрез електронната поща. Ефективността на писмената комуникация зависи от стила на писане, използваните думи, граматиката, точността и яснотата на изказа.

Когато говорим за писмена реч, предполагаме преднамерена употреба на езиковите средства.

## Пряко и непряко общуване

Общуването може да бъде пряко (директно, непосредствено) и непряко (косвено, индиректно).

### ■ Пряко общуване

При прякото общуване (директно, лице в лице) участниците контактуват без посредник. И двете страни се възприемат пълно, цялостно. Свързваме го с откровеност, точност и взаимно доверие във взаимодействията. Използват се, както езикови, така и неезикови средства (жестове, мимики и др.).

## ■ Непряко общуване

При индиректното (косвено, непряко) общуване е налице връзка от разстояние, т.е. то се осъществява чрез даден посредник. Такава роля играят много елементи от дейността: рисунки, книги, писма, кореспонденция, публикации и др. Появата на писмеността има изключително важно значение за утвърждаването на косвеното общуване като самостоятелен вид общуване, което от своя страна разширява значително възможностите на човека за контакти, за опознаване на света.

## Форми на общуване и поведение

### ■ Етикет

Съчетание на правилата за добро поведение при общуване. Възприета като такава, думата „етикет“ води началото си от времето на Краля-слънце Луи IV.

Етикетно формули:

- ✓ **за поздрав** - *здравейте, довиждане, сбогом*
- ✓ **за обръщение** - *господине, госпожо, госпожице, дами и господа*
- ✓ **за запознанство** - *приятно ми е да се запознаем*
- ✓ **за благопожелание и благодарност** - *честит празник, сърдечно Ви благодаря, желая Ви*
- ✓ **за покана и молба** - *заповядайте, моля, ако обичате*
- ✓ **за съчувствие** - *съжалявам, разбирам Ви*

### ■ Протокол

Протоколът е съвкупност от изисквания, които трябва да се спазват при официални и международни визити, срещи, конференции и правила за поведение на участниците в тях, т.е. протоколът не задължава широката публика.

### ■ Поздрав

Поздравът е важен елемент от човешкото общуване. Във висшето общество много често се следи кой кого и как поздравява. Някога шлемовете не са се сваляли при поздрав, защото било опасно. По-късно мускетарите пък помитали земята с перата на шапките си. Днес учтивият поздрав е леко да се повдигне шапката с ръка при среща с познато лице. В ежедневието е прието да се поздравява мълчаливо (със знак с глава, усмивка, жест с ръка) или с обръщение: „добър ден, госпожо“, „дравиждане, господине“

### ■ Представяне

Доброто възпитание изисква да представяме лицата, които познаваме, на другите, които не ги познават. Редно е да се представи:

- ✓ първо мъжът на дамата, после дамата на мъжа;
- ✓ първо по-възрастният на по-младия, после обратното;
- ✓ първо по-нисшестоящият на по-висшестоящия, после обратното.