**Тема: «Этические нормы речевой культуры (речевой этикет)»**

**Содержание**

Введение

## Речевой этикет: факторы, определяющие его формирование

## Формулы речевого этикета: основные группы

## Обращение в русском речевом этикете

Заключение

Список использованной литературы

**Введение**

**Этикет** представляет собой совокупность принятых правил, определяющих порядок какой-либо деятельности. Наряду с этим словом используют слово *регламентация* и словосочетание *дипломатический протокол.* Многие тонкости общения, представленные протоколом, учитываются и в других сферах деловых отношений. В деловых кругах все большее распространение, особенно в последнее время, получает **деловой этикет.**

Деловой этикет предусматривает соблюдение норм поведения и общения. Поскольку общение есть деятельность человека, процесс, в котором он участвует, то при общении в первую очередь учитываются особенности **речевого этикета. Под речевым этикетом понимаются разработанные правила речевого поведения, система речевых формул общения.**

## Речевой этикет: факторы, определяющие его формирование

Степень владения речевым этикетом определяет степень профессиональной пригодности человека. Это прежде всего относится к государственным служащим, политикам, педагогам, юристам, врачам, менеджерам, предпринимателям, журналистам, работникам сферы обслуживания, то есть к тем, кто по роду своей деятельности постоянно общается с людьми. Владение речевым этикетом способствует приобретению авторитета, порождает доверие и уважение. Знание правил речевого этикета, их соблюдение позволяет человеку чувствовать себя уверенно и непринужденно.

Соблюдение речевого этикета людьми так называемых лингвоинтенсивных профессий имеет, кроме того, воспитательное значение, способствует повышению как речевой, так и общей культуры общества. Неукоснительное следование правилам речевого этикета членами коллектива того или иного учреждения, предприятия и т.д. создает благоприятное впечатление, поддерживает положительную репутацию всей организации.

Какие же факторы определяют формирование речевого этикета и его использование?

1. Речевой этикет строится с учетом особенностей партнеров, вступающих в деловые отношения, ведущих деловой разговор: социального статуса субъекта и адресата общения, их места в служебной иерархии, их профессии, национальности, вероисповедания, возраста, пола, характера.

2. Речевой этикет определяется ситуацией, в которой происходит общение. Это могут быть презентация, конференция, симпозиум; совещание, на котором обсуждается экономическое, финансовое положение компании, предприятия; прием на работу или увольнение; консультация; юбилей фирмы и др.

Кроме того, речевой этикет имеет национальную специфику. Каждый народ создал свою систему правил речевого поведения. Например, особенностью русского языка является наличие в нем двух местоимений – *ты* и *вы,* которые могут восприниматься как формы второго лица единственного числа. Выбор той или иной формы зависит от социального положения собеседников, характера их отношений, от официальной / неофициальной обстановки.

По принятому в России этикету местоимение *Вы* следует использовать: 1) при обращении к незнакомому адресату; 2) в официальной обстановке общения; 3) при подчеркнуто вежливом, сдержанном отношении к адресату; 4) к старшему (по положению, возрасту) адресату. Местоимение *ты* используется: 1) при разговоре с хорошо знакомым человеком, с которым установлены дружеские, приятельские отношения; 2) в неофициальной обстановке общения; 3) при дружеском, фамильярном, интимном отношении к адресату; 4) к младшему (по положению, возрасту) адресату.

В официальной обстановке, когда в разговоре принимают участие несколько лиц, русский речевой этикет рекомендует даже с хорошо знакомым человеком, с которым

установлены дружеские отношения и обиходно-бытовое общение на *ты,* перейти на *вы.*

Обратим внимание еще на одну особенность. Некоторые лица, особенно занимающие более высокое положение, чем их собеседник, используют при обращении форму *ты,* нарочито подчеркивая, демонстрируя свое «демократическое», «дружеское», покровительственное отношение. Чаще всего это ставит в неловкое положение адресата, воспринимается как знак пренебрежительного отношения, посягательство на человеческое достоинство, как оскорбление личности.

Итак, учет факторов, которые формируют и определяют речевой этикет, знание и соблюдение норм речевого этикета, создает благоприятный климат для взаимоотношений, способствует эффективности, результативности деловых отношений.

##

## Формулы речевого этикета: основные группы

Основу речевого этикета составляют речевые формулы, характер которых зависит от особенностей общения.

Любой акт общения имеет начало, основную часть и заключительную. В связи с этим формулы речевого этикета разделяются на три основные группы: 1) речевые формулы, относящиеся к началу общения; 2) речевые формулы, используемые в конце общения; 3) речевые формулы, характерные для основной части общения. Рассмотрим, что собой представляет каждая группа.

1. Начало общения. Если адресат незнаком субъекту речи, то общение начинается со знакомства. При этом оно может происходить непосредственно и опосредованно. По правилам хорошего тона не принято вступать в разговор с незнакомым человеком и самому представляться. Однако бывают случаи, когда это необходимо сделать. Этикет предписывает следующие формулы:

– Разреши(те) с вами (с тобой) познакомиться.

 – Я хотел бы с вами (с тобой) познакомиться.

 – Позволь(те) с вами (с тобой) познакомиться.

 – Давай(те) познакомимся.

При посещении учреждения, офиса, конторы, когда предстоит разговор с чиновником и необходимо ему представиться, используются формулы:

– Позвольте (разрешите) представиться.

– Моя фамилия Колесников.

 – Анастасия Игоревна.

Официальные и неофициальные встречи знакомых, а иногда и незнакомых людей начинаются с приветствия. В русском языке основное приветствие – здравствуйте. Оно восходит к старославянскому глаголу здравствовать, что означает «быть здравым», т.е. здоровым. Наряду с этой формой распространено приветствие, указывающее на время встречи: Доброе утро!; Добрый день!; Добрый вечер!

Помимо общеупотребительных приветствий существуют приветствия, которые подчеркивают радость от встречи, уважительное отношение, желание общения: (Очень) рад вас видеть!; Добро пожаловать!; Мое почтение.

2. Конец общения. Когда разговор заканчивается, собеседники используют формулы расставания, прекращения общения. Они выражают пожелание (Всего вам доброго (хорошего)! До свидания!); надежду на новую встречу (До вечера (завтра, субботы). Надеюсь, мы расстаемся ненадолго. Надеюсь на скорую встречу); сомнение в возможности еще раз встретиться (Прощайте! Вряд ли удастся еще раз встретиться. Не поминайте лихом).

3. После приветствия обычно завязывается деловой разговор. Речевой этикет предусматривает несколько зачинов, которые обусловлены ситуацией. Наиболее типичны три ситуации: 1) торжественная; 2) скорбная; 3) рабочая, деловая.

К первой относятся государственные праздники, юбилеи предприятия и сотрудников; получение наград; открытие офиса, магазина; презентация; заключение договора, контракта и т.д.

По любому торжественному поводу, знаменательному событию следуют приглашения и поздравления. В зависимости от обстановки (официальной, полуофициальной, неофициальной) пригласительные и поздравительные клише меняются.

Приглашение: Позвольте (разрешите) пригласить вас…;

Приходите на праздник (юбилей, встречу…), будем рады вас видеть',

Поздравление: Примите мои (самые) сердечные (теплые, горячие, искренние) поздравления…; От имени (по поручению)… поздравляем…; Сердечно (горячо) поздравляю…

Скорбная ситуация связана со смертью, гибелью, убийством и другими событиями, приносящими несчастье, горе.

В таком случае выражается соболезнование. Оно не должно быть сухим, казенным. Формулы соболезнования, как правило, стилистически приподняты, эмоционально окрашены: Разрешите (позвольте) выразить (вам) мои глубокие (искренние) соболезнования. Приношу (вам) мои (примите мои, прошу принять мои) глубокие (искренние) соболезнования. Разделяю (понимаю) вашу печаль (ваше горе, несчастье).

Перечисленные зачины (приглашение, поздравление, соболезнование, выражение сочувствия) не всегда переходят в деловое общение, иногда ими разговор и заканчивается.

В повседневной деловой обстановке (деловая, рабочая ситуация) также используются формулы речевого этикета. Например, при подведении итогов работы, при определении результатов распродажи товаров или участия в выставках, при организации различных мероприятий, встреч возникает необходимость кого-то поблагодарить или, наоборот, вынести порицание, сделать замечание. На любой работе, в любой организации у кого-то может появиться необходимость дать совет, высказать предложение, обратиться с просьбой, выразить согласие, разрешить, запретить, отказать кому-то.

Приведем речевые клише, которые используются в данных ситуациях.

Выражение благодарности: Позвольте (разрешите) выразить (большую, огромную) благодарность Николаю Петровичу Быстрову за отлично (прекрасно) организованную выставку; Фирма (дирекция, ректорат) выражает благодарность всем сотрудникам за…

Замечание, предупреждение: Фирма (дирекция, правление, редакция) вынуждена сделать (серьезное) предупреждение (замечание)…; К (большому) сожалению (огорчению), должен (вынужден) сделать замечание (вынести порицание)…

Нередко люди, особенно наделенные властью, считают необходимым высказывать свои предложения, советы в категорической форме; Все (вы) обязаны (должны)…; Категорически (настойчиво) советую (предлагаю) сделать…

Советы, предложения, высказанные в такой форме, похожи на приказание или распоряжение и не всегда рождают желание следовать им, особенно если разговор происходит между сослуживцами одного ранга.

Обращение с просьбой должно быть деликатным, предельно вежливым, но без излишнего заискивания: Сделайте одолжение, выполните (мою) просьбу…; Не сочтите за труд, пожалуйста, отнесите…

Согласие, разрешение формулируется следующим образом:

– (Сейчас, незамедлительно) будет сделано (выполнено).

 – Согласен, поступайте (делайте) так, как вы считаете.

При отказе используются выражения:

– (Я) не могу (не в силах, не в состоянии) помочь (разрешить, оказать содействие).

 – Простите, но мы (я) не можем (могу) выполнить вашу просьбу.

 – Я вынужден запретить (отказать, не разрешить).

Немаловажным компонентом речевого этикета является комплимент. Тактично и вовремя сказанный, он поднимает настроение у адресата, настраивает его на положительное отношение к оппоненту. Комплимент говорится в начале разговора, при встрече, знакомстве или во время беседы, при расставании. Комплимент всегда приятен. Опасен только неискренний комплимент, комплимент ради комплимента, чрезмерно восторженный комплимент.

Комплимент относится к внешнему виду, свидетельствует об отличных профессиональных способностях адресата, его высокой нравственности, дает общую положительную оценку:

– Вы хорошо (отлично, прекрасно, превосходно, великолепно, молодо) выглядите.

 – Вы (так, очень) обаятельны (умны, сообразительны, находчивы, рассудительны, практичны).

– Вы хороший (отличный, прекрасный, превосходный специалист (экономист, менеджер, предприниматель, компаньон).

 – С вами приятно (хорошо, отлично) иметь дело (работать, сотрудничать).

##

## Обращение в русском речевом этикете

Обращение – один из важных и необходимых компонентов речевого этикета. Обращение используется на любом этапе общения, на всем его протяжении, служит его неотъемлемой частью. В то же время норма употребления обращения и его форма окончательно не установлены, вызывают разногласия, являются больным местом русского речевого этикета.

Об этом красноречиво говорится в письме, опубликованном в «Комсомольской правде» за подписью Андрей: «У нас, наверное, в одной единственной стране мира нет обращения людей друг к другу. Мы не знаем, как обратиться к человеку! Мужчина, женщина, девушка, бабуся, товарищ, гражданин – тьфу! А может, лицо женского пола, лицо мужского пола! А легче – эй!»

Чтобы понять особенность обращения в русском языке, необходимо знать его историю. Социальное расслоение общества, неравенство, существовавшее в России несколько веков, нашло отражение в системе официальных обращений. Как обращение использовались названия чинов (генерал-лейтенант, гофмаршал, корнет, хорунжий, а также ваше превосходительство, ваше высочество, милостивейший государь и др.)

Монархический строй в России до XX в. сохранял разделение людей на сословия: дворяне, духовенство, разночинцы, купцы, мещане, крестьяне. Отсюда обращение господин, госпожа по отношению к людям привилегированных социальных групп; сударь, сударыня – для среднего сословия или барин, барыня для тех и других и отсутствие единого обращения к представителям низшего сословия.

В языках других цивилизованных стран в отличие от русского существовали обращения, которые использовались как по отношению к человеку, занимающему высокое положение в обществе, так и к рядовому гражданину: мистер, миссис, мисс (Англия, США), синьор, синьора, синьорина (Италия), пан, пани (Польша, Чехия, Словакия).

После Октябрьской революции особым декретом упраздняются все старые чины и звания. Провозглашается всеобщее равенство. Обращения господин – госпожа, барин – барыня, сударь – сударыня постепенно исчезают. Вместо всех существовавших в России обращений, начиная с 1917–1918 гг., получают распространение обращения гражданин и товарищ. История этих слов примечательна и поучительна.

Слово гражданин зафиксировано в памятниках XI в. Оно пришло в русский язык из старославянского языка и служило фонетическим вариантом слова горожанин. И то и другое означало «житель города (града)». В XVIII в. это слово приобретает значение «полноправный член общества, государства». Затем у него появляется значение: «человек, который предан Родине, служит ей и народу, заботится об общественном благе, подчиняет личные интересы общественным».

Почему же такое общественно значимое слово, как гражданин, не стало в XX в. общеупотребительным обращением людей друг к другу?

В 20–30-е гг. появился обычай, а затем стало нормой при обращении арестованных, заключенных, судимых к работникам органов правопорядка и наоборот не говорить товарищ, только гражданин: гражданин подследственный, гражданин судья, гражданин прокурор. В результате слово гражданин для многих стало ассоциироваться с задержанием, арестом, милицией, прокуратурой. Негативная ассоциация постепенно так «приросла» к слову, что стало его неотъемлемой частью, так укоренилось в сознании людей, что стало невозможным использовать слово гражданин в качестве общеупотребительного обращения.

Несколько иначе сложилась судьба слова товарищ. Оно зафиксировано в памятниках XV в. В славянские языки это слово пришло из тюркского, в котором корень tavar означал «имущество, скот, товар». Вероятно, первоначально товарищ имело значение «компаньон в торговле». Затем значение этого слова расширяется: товарищ – не только «компаньон», но и «друг». С ростом революционного движения в России в начале XIX в. слово товарищ, как в свое время слово гражданин, приобретает новое общественно-политическое значение: «единомышленник, борющийся за интересы народа». С конца XIX и в начале XX века в России создаются марксистские кружки, их члены называют друг друга товарищами. В первые годы после революции это слово становится основным обращением в России.

После Отечественной войны слово товарищ постепенно начинает выходить из повседневного неофициального обращения людей друг к другу. На улице, в магазине, в городском транспорте все чаще слышатся обращения мужчина, женщина, дед, отец, бабуля, парень, тетенька, дяденька. Подобные обращения не являются нейтральными. Они могут восприниматься адресатом как неуважение к нему, недопустимое фамильярничание.

Начиная с конца 80-х гг. в официальной обстановке стали возрождать обращения сударь, сударыня, господин, госпожа.

В настоящее время обращение господин, госпожа воспринимается как норма на заседаниях Думы, в передачах по телевидению, на различных симпозиумах, конференциях. В среде государственных служащих, бизнесменов, предпринимателей нормой становится обращение господин, госпожа в сочетании с фамилией, названием должности, звания.

Обращение товарищ продолжают использовать военные, члены партий коммунистического направления, а также во многих заводских коллективах. Ученые, преподаватели, врачи, юристы отдают предпочтение словам коллеги, друзья. Обращение уважаемый, уважаемая встречается в речи старшего поколения. Слова женщина, мужчина, получившие распространение в роли общения, нарушают норму речевого этикета, свидетельствуют о недостаточной культуре говорящего. В таком случае предпочтительнее начинать разговор без обращений, используя этикетные формулы: будьте любезны…, будьте добры…, извините…, простите…

Таким образом, проблема общеупотребительного обращения остается открытой. Она будет решена только тогда, когда каждый научится уважать себя и с уважением относиться к другим, когда научится защищать свою честь и достоинство, когда станет личностью, когда неважно будет, какую должность он занимает, каков его статус. Важно, что он гражданин Российской Федерации.

**Заключение**

Знать выразительные средства языка, уметь пользоваться его стилевыми и смысловыми богатствами во всем их структурном многообразии — к этому должен стремиться каждый носитель языка.
    В речевом этикете передается социальная информация о говорящем и его адресате, о том, знакомы они или нет, об отношениях равенства/неравенства по возрасту, служебному положению, об их личных отношениях (если они знакомы), о том, в какой обстановке (официальной или неофициальной) происходит общение и т.д. Так, если кто-то говорит другому: "Доброго здоровьица!", то нет сомнения, что это пожилой житель деревни или выходец из нее. Если кто-то бросает: "Привет!", значит, обстановка неофициальная, люди находятся в равных, непринужденных дружеских отношениях. Но представьте себе, что "Привет!" скажет ученик учителю!

Ясно, что любое общество в любой момент своего существования неоднородно, многолико и что для каждого слоя и пласта есть как свой набор этикетных средств, так и общие для всех нейтральные выражения. И есть осознание того, что в контактах с иной средой необходимо выбирать или стилистически нейтральные, или свойственные этой среде средства общения.

**Список использованной литературы**

1. Греков В.Ф. и др. Пособие для занятий по русскому языку. М.,  Просвещение, 1968г.

2. Оганесян С.С. Культура речевого общения // Русский язык в школе,  № 5 – 1998г.

3. Скворцов Л.И. Язык, общение и культура // Русский язык в школе,    № 1 – 1994г.

4. Формановская Н.И. Культура общения и речевой этикет // Русский язык в школе, № 5 – 1993г.