Курский Институт Государственной и Муниципальной Службы

Кафедра русского языка и филологических наук

РЕФЕРАТ

по дисциплине: "Русский язык и культура речи"

на тему: "Этикет в устной речи"

Выполнил: студент I курса ОиТЗИ

Костенко Владимир Анатольевич

Проверил: заведующий кафедрой

Харитонов Владислав Игоревич

Курск 2005 г.

Содержание

Введение 3

"Ты" и "Вы" в общении 4

"Я" и "Ты" в общении 9

Сколько способов попрощаться? 19

Знакомство 24

Приветствие 27

Прощание 28

Поздравление 29

Пожелание 30

Извинение 32

Просьба 33

Приглашение, предложение, совет 34

Согласие 37

Отказ 37

Комплимент, одобрение 40

Заключение 43

Литература 44

## 

## Введение

Этикет (французское etiquette - ярлык, этикетка) - совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обращений и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда). Как видно в этом определении содержится указание на внешнее отношение к людям. Однако внешнее проявление, как правило, отражает внутреннюю суть отношений. Разумеется, в идеале эти отношения должны быть взаимно доброжелательным. Как видно, разные функциональные разновидности русского языка по-разному относятся к личным местоимениям. Точное понимание того, где позволено, а где не позволено, неуместно "якать", "тыкать", "выкать", как, в каких формах говорить о присутствующем третьем лице и обращаться к собеседнику, связано со знанием этикетных правил, усвоенных с детства. Все это мы как будто хорошо понимаем. И все же нарушений в речи множество! В книге американского лингвиста Марио Пеи "Рассказ о языке" есть кое-что и об интересующем нас вопросе, применительно к языкам мира. Переложил эти сведения для журнала "Наука и жизнь" Ю. Фролов. Прибегнем к цитированию: "В разных языках встречается множество вариантов вежливого обращения, иногда очень странных, на наш взгляд. Так, в Италии вежливым обращением было "ваша светлость", "ваша честь", "ваша владетельность"- все эти существительные и по-итальянски женского рода. Через некоторое время для краткости стали говорить просто "она", и сейчас эта "Она", на письме выделяемая заглавной буквой, обычно заменяет "вы" в обращении к одному лицу - как к женщине, так и к мужчине. В действительном живом общении все признаки взаимодействуют, сложно сплетаются друг с другом, и каждый раз выявляется что-либо особенно важное, первостепенное значение: характер взаимных отношений, официальность обстановки, степень знакомства, paвенство или неравенство собеседников. Умелое использование такого богатства родного языка, предполагает и хорошее знание законов языка, и знание правил общения, связанных с обшей культурой и культурой поведения.

## "Ты" и "Вы" в общении

"Ты" и "Вы"- местоимения употребляются "вместо имени". "Жизнь" местоимений сама по себе очень интересна. Тем более, что личные местоимения имеют прямое отношение к речевому этикету. Они связаны с называниями и с самоназываниями собеседника, с ощущением того, что "прилично" и "неприлично" в таком названии. Вы конечно обращали внимание на поправки: "Я вам не ты", "Говорите мне вы", "Не тычьте, пожалуйста"! Это недовольство адресата, направленным к нему "неуважительным" местоимением. В польском языке применяется обращение, так сказать, "на он", знакомое всем по телевизионному кабачку "Тринадцать стульев": "Пан директор позволит предложить ему чашку кофе? ", "Что угодно пану? " Перевод личного местоимения из первого лица в третье или полная замена его на обращение "пан, пани" позволяет как бы ничем не затронуть личность собеседника.

Но, оказывается, возможна еще более утонченная вежливость: японцы вообще отбрасывают прямое обращение, заменяя его безличной конструкцией. Вот как это выглядит на практике: вопрос "Куда вы идете? " звучит по-японски "Куда имеется хождение? " Личные местоимения "я", "вы", "он", "они" есть в японском языке, но употребляют их в основном иностранцы, еще не очень усвоившие язык.

Как известно, в английском языке сейчас практически нет обращения на "ты", нет и самого этого местоимения. Оно начало выходить из употребления в XVI веке и полностью заменено вежливым "Вы" в начале XVIII века. В англоязычных странах человек обращается "на вы" даже к собственной собаке" (Наука и жизнь, 1979, № 1, с.72).

Уточним лишь сведения, приводимые Ю. Фроловым о польском общении. Дело в том, что польский язык знает местоимения и ты, и Вы. Однако вежливое Вы устарело, архаизировалось, и теперь употребляется ограниченно: иногда стариками в деревне, иногда в некоторых семьях - детьми по отношению к родителям, да еще в условиях сугубо официального делового общения. Обычное же бытовое вежливое обхождение с собеседником идет действительно через "пан", "пани". При этом, как можно было подметить в том же кабачке "Тринадцать стульев", сочетается это "пан", "пани" своеобразно: и с фамилией, и с именем, в том числе и сокращенным, и с названием должности, профессии, рода занятий: пан Вотруба, пани Моника, пан Юрек, пан директор, пан спортсмен... Наше же обращение Товарищ гораздо менее употребительно и ограничено в сочетаниях. С фамилией и с названием профессии, должности: товарищ Федоров, товарищ милиционер. И соответственно звучит такое наше обращение очень официально - неприемлемо для непринужденной атмосферы кабачка. В подобных условиях русские пользовались бы именами, именами-отчествами.

Что касается возникновения вежливого "Вы", то Марко Пеи, в переложении Ю. Фролова, приводит две теории. Согласно одной, на закате Римской империи, когда было два императора - в Риме и в Константинополе, - подданные, обращаясь к одному из них, называли его "вы", показывая тем самым, что обращаются и к другому. По другой теории, "вы" соотносят с "мы", которым пользовались политические деятели, писатели (например, Цицерон) вместо "я". Эта тенденция до наших дней сохраняется, как уже упоминалось, в научном стиле (например, в процедуре защиты диссертации).

Как бы то ни было, многие языки сегодня имеют две формы обращения к одному лицу: одну на "Вы"- вежливую, другую на "ты"- непринужденную.

Русский язык не составил исключения, и мы с вами хорошо чувствуем, когда следует применить "Вы", а когда лучше подойдет "ты". И все же в некоторых случаях выбор оказывается затрудненным. Поэтому полезно выяснить, каким же условиям удовлетворяет применение "ты" или "Вы". Обратимся к словарям.

"Ты... Употребляется по отношению к одному лицу (обычно близкому), а также в грубоватом, фамильярном обращении...

Быть с кем на "ты" и говорить кому "ты"- находиться с кем-л. в таких отношениях, при которых говорят друг другу "ты".

Вы... Употребляется при обращении к нескольким или многим лицам, а также как форма вежливого обращения к одному лицу.

"Ты" применяем, когда обращаемся к близкому человеку и когда общение грубовато-фамильярное; "вы"- в вежливом общении. Правда, сразу бросается в глаза неоднородность выделенных в словаре признаков: обращение к близкому человеку (ты-общение) противопоставлено обращению к "неблизкому"- незнакомому (малознакомому), не другу; общение грубовато-фамильярное противопоставлено повышенно вежливому и связано с взаимными отношениями собеседников. В дальнейшем изложении мы как раз и разведем эти различные условия, диктующие выбор той или иной формы, по разным рубрикам.

Первый признак, который следует выделить, степень знакомства с адресатом. Вы - обычно говорим незнакомому и малознакомому человеку, ты - хорошо знакомому, близкому человеку.

Быстрый переход к знакомству, при этом с ощущением близкого знакомства, свойствен молодежи (молодые люди нередко и знакомятся на "ты"); люди средних лет и пожилые сходятся друг с другом труднее.

Даже и близкие, дружеские отношения между людьми в некоторых случаях все же не приводят к ты-общению. Так бывает чаще среди людей среднего и старшего поколения, интеллигентов. Можно себе представить, что такое общение связано с чувством повышенного уважения к собеседнику. В подобных случаях переход на "ты" связывается с утратой особой почтительности к адресату, с установлением нежелательной фамильярности. Об этом хорошо сказал Б, Окуджава: "Зачем мы перешли на "ты"? За это нам и перепало На грош любви и простоты, А что-то главное пропало" (К чему нам быть на "ты", к чему?).

Носители просторечия, недостаточно владеющие нормами литературного языка, именно как люди "простые" нередко используют ты-формы в этих условиях.

"Высокий сутуловатый мужчина, подойдя вплотную, сказал приглушенным баском:

Здорово, браток.

Здравствуй.

Я пожал протянутую мне большую черствую руку" (М. Шолохов. Судьба человека).

Общение на "ты", выраженное в этой цитате приветствием Здорово и обращением Браток, возможными лишь в сочетании с ты-формами, характеризует персонажа как носителя просторечия, идущего на непринужденный дружеский контакт с незнакомым; ответная ты-формула Здравствуй со стороны автора повествования, писателя, то есть человека грамотного, носителя литературного языка, демонстрирует как раз подчеркнутую (и необходимую в данном случае) простоту взаимоотношений. В самом деле, если бы на просторечное, но дружеское Здорово, браток последовало литературно правильное (к незнакомому!) Здравствуйте (а не Здравствуй), то дальнейший откровенный разговор вряд ли был бы возможен, так как между собеседниками встала бы стена неравенства в ролевых позициях (а об этом мы поговорим в следующей главе). Значит, непринужденная, раскованная тональность общения была задана именно первой репликой, и отвечающий подчинился ей.

Итак, при выборе "ты" или "вы", учитываем прежде всего, знаком или незнаком адресат, к тому же малознакомый это человек или близкий.

Двое в общении: сам говорящий (адресант) и его адресат. А говорящий может владеть литературным языком или недостаточно им владеть. Но и владея нормами литературного языка, требующими вы-форм к незнакомому, говорящий иногда применяет к такому адресату обращение на "ты", когда специально подчеркивает простоту отношений или равенство с собеседником. Вот, оказывается, как непросто!

На предпочтение ты - или Вы-формы может влиять и другая причина, которую назовем официальностью - неофициальностью обстановки общения. Это второй внешний признак, определяющий наш выбор.

Официальным общение считается тогда, когда оно связано с особо строгим протоколом установленных правил: это деловые переговоры, собрание, заседание, юбилейные торжества и т.д. В таких условиях избираются вы-формы. Напротив, неофициальное общение более всего связано с обиходно-бытовой сферой взаимодействий. При этом, конечно, незнакомый и малознакомый человек и в неофициальной, и в официальной обстановке в норме именуется на "вы". С хорошо знакомым человеком, с которым установлено привычное обиходное общение на "ты", в официальной обстановке возможно переключение на вы-общение.

Когда мы говорим о правилах речевого общения на "Вы" и на "ты", необходимо выделить еще один, третий признак, определяющий выбор формы "ты-Вы". Это характер взаимоотношений говорящих. Если даже при давнем знакомстве говорящий относится к своему адресату сдержанно, холодно, то общение может выдерживаться в подчеркнуто вежливой манере, и тогда избираются Вы-формы. При отношениях дружеских, теплых манера общения раскованная, доверительная.

Сделаем выводы. При равенстве собеседников (или, как говорят в социальной лингвистике, в симметричной ситуации общения) оба выбирают или ты- или Вы-формы с учетом всех ранее перечисленных признаков. При неравенстве собеседников (ученые называют это асимметричной ситуацией общения) Вы-формы направляются старшему по возрасту и положению, а ты-формы - младшему.

Но вот здесь-то нас и подстерегают трудности. Можно принять, что младший по возрасту должен быть значительно моложе (например, ребенок), чтобы к нему можно было безоговорочно обратить "ты". Не всякий молодой человек и даже подросток, услышавший посланное ему "ты" со стороны незнакомого взрослого, примет эту форму общения. Что же касается младших по служебной лестнице, то нередко здесь возникает много недоразумений. Однако сегодня в условиях производства ты-общение со стороны начальников распространилось, к сожалению, очень широко. Хорошо, если сюда добавляются дружеские взаимоотношения, желание продемонстрировать особую доверительность, равенство.

Однако, как мы уже понимаем, "ты" совсем неоднозначно. В дружеской обстановке, при заведомо доброжелательном отношении к младшему по возрасту и служебному положению собеседнику обращенное к нему "ты" может говорить совсем о другом: об особом доверии, о приравнивании такого собеседника к себе. В этом случае "ты", как знак особой доверительности, оценивается адресатом положительно. Вот, оказывается, как непросты так хорошо знакомые нам "ты" и "вы".

Обобщая сказанное, можно все правила свести в упрощенную таблицу:

|  |  |
| --- | --- |
| Вы | Ты |
| Общение на "Вы" свидетельствует о большей вежливости:  К незнакомому, малознакомому адресату  В официальной обстановке общения  При подчеркнуто вежливом, сдержанном отношении к адресату  К равному и старшему (по возрасту, положению) адресату | Общение на "ты" свидетельствует о меньшей вежливости:  К хорошо знакомому адресату  В неофициальной обстановке общения  При дружеском, фамильярном, интимном отношении к адресату  К равному и младшему (по возрасту, положению) адресату |

## "Я" и "Ты" в общении

И снова два местоимения, на этот раз "я" и "ты". Интересно, что сейчас к этим местоимениям привлечено внимание исследователей, решающих проблемы "обучения" языку вычислительной машины. Оказывается, машина легко "усваивает" слова человеческого языка, а вот научиться употреблению "я" и "ты" она не может!

Итак, немного о диалоге и монологе. Известно, что результат речевой деятельности - речевое произведение, текст - может принять форму монолога и диалога (в том числе и полилога). Диалог организуется именно сменой реплик, переходом "я" говорящего лица от одного к другому и соответственное изменение слушающего. Если таких активных участников разговора более двух, образуется полилог ("поли", как известно, - много). Монолог же предполагает длительное постоянство говорящего лица ("я") и его адресата ("ты") - говорит один ("моно"), слушает другой.

Конечно, речевой этикет может существовать в форме монолога (реже), и в форме диалога (чаще). Монологи мы произносим (или слышим) в поздравлениях и пожеланиях, праздничных тостах, приветствиях от имени и по поручению... "Дорогие друзья! Сегодня, в этот радостный, торжественный день разрешите мне сердечно поздравить вас с большой победой и пожелать дальнейших успехов в вашей работе, а также здоровья и счастья всем вам и вашим близким". Монологи отражают речевой этикет торжественный, приподнятый, официальный. Напротив, обиходно-бытовое, повседневное общение типично организует речевой этикет в диалоговую форму. Как правило, в нашей речи сочетаются реплики стилистически однородные: Здорово, Вась! - Привет, Петро! или Приветствую вас, Семен Сергеевич! - Мое почтение, Виктор Николаевич!

Вот "я"- ребенок, а тот, кому направлен вопрос, - взрослый человек. Дядя, сколько времени? В этой фразе мы не слышим никаких отклонений от нормы, все правильно. А теперь другое. "Я"- взрослый, собеседник - тоже незнакомый взрослый: Дядя... Как, по-вашему, развернется фраза после такого обращения? Может ли быть, например, такое: Не будете ли вы так любезны передать деньги на билет? Нет, конечно. После обращения Дядя возможно что-то сниженное, грубоватое, а то и просто грубое, например: Дядя, чего встал? А ну, проходи!

В чем же дело? Почему в одном случае обращение Дядя не режет ухо, а в другом звучит неуважительно и грубо? Вот здесь самая пора разобраться в том, какими бывают эти "я" и "ты", участвующие в диалоге.

Обратимся к понятию социальных ролей, которые исследуются в социологии, социальной психологии, а также в социальной лингвистике (или социолингвистике). О социальных ролях человека в последнее время много пишут в научных и популярных работах.

Любое общество неоднородно в своем составе. И разные люди в разных обстоятельствах используют разные формы общественного поведения.

Если перед нами человек пожилой, умудренный опытом, то от него ждут совета, ему прощают даже поучающий тон. А если в этом поучающем тоне выступит юнец, окружающие не примут такой формы его поведения. С другой стороны, юноша позволяет себе в обществе людей такую меру подвижности и живости, которая не была бы одобрена в старом человеке.

Таким образом, мы всегда должны (и в норме стремимся) отвечать определенным ожиданиям окружающих (такие социальные ожидания ученые называют ролевыми экспектациями). Каждый может припомнить в своей жизни немало случаев, подобных следующему.

Человек имеет определенные права и обязанности в своем социальном поведении, и эти права-обязанности в каждом обществе, в каждом крупном и мелком коллективе предопределены неписаным законом, этикетом, многообразными социальными ролями.

Социологи выделяют постоянные (или статусные) признаки человека и переменные ролевые характеристики. Выделим те и другие.

Среди постоянных характеристик можно говорить об абсолютно постоянных, не изменяющихся ни при каких условиях, и относительно постоянных, изменяющихся в течение длительного времени. Сюда отнесем пол, возраст, образованность и др.

До недавнего времени считалось, что разделение людей по полу не имеет никакого отношения к языку, и мужчины, и женщины говорят на одном и том же языке. И это, конечно, так. Так - в самых основных и самых общих чертах. Но исследования последнего времени выявляют, что существует определенный преимущественный выбор тех или иных языковых структур, форм и слов в речи мужчин и женщин. Так, например, оказалось, что слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами гораздо чаще встречаются в речи женщин, что у мужчин и женщин есть излюбленные способы эмоциональных и экспрессивных выражений, что по-разному интонируется речь, не говоря уже о тембровых отличиях.

А в речевом этикете? Наблюдения показывают, что речь женщин в целом более вежлива, что женщины менее склонны к выбору грубых выражений. Так, например, приветствие Здорово! чаще встречается в речи мужчин, а такой вариант, как Здоров! от женщины вообще, кажется, не услышишь.

Конечно, речевой этикет имеет специальные обозначения адресата - мужчины и женщины. Это Гражданин - Гражданка, Молодой человек - Девушка и многие другие. Однако русский язык все же не богат этикетными формами, отражающими различия людей по полу.

Иначе, например, в речевом этикете японцев, где есть I четкое (и обязательное к исполнению!) разделение формул на мужские и женские. И если бы кто-нибудь из японцев перепутал такие правила, это было бы верхом неприличия. Традиционный русский этикет предусматривает со стороны женщины уважение к мужчине, а со стороны мужчины - почтительное преклонение перед женщиной. Уступить женщине место, пропустить ее вперед, помочь выйти из транспорта, помочь снять пальто, поцеловать ей руку... Мы, к сожалению, все реже встречаемся с таким этикетным поведением мужчин. Наши темпы, наши ритмы... Все так! И все же! Люди чувствуют потребность в этикетных знаках, специфичных для поведения мужчины по отношению к женщине. Например, в польском речевом этикете есть специальное выражение приветствия, посылаемое мужчиной женщине: "Целую ручки, пани", произносимое даже тогда, когда соответствующего жеста может и не последовать. Это все - о разделении речевого этикета по признаку пола.

Второй постоянный признак людей, делящий их на группы, - это возраст. Возраст с течением времени меняется, и человек в идеале проходит через все возрастные группы, однако изменения эти медленные, постепенные, поэтому возраст относят к постоянным характеристикам. С точки зрения возрастной, в обществе можно выделить детей, молодежь, среднее и старшее поколение. Хорошо известно, что молодежь склонна к новациям, жаргонным употреблениям. Это именно у молодых можно услышать в качестве приветствий и прощаний Чао!, Приветик!, Салютик!, такие обращения, как Старик, Старуха, Чувак, Чувиха и многое другое, конечно же не рекомендуемое в правильной, нормированной литературной речи.

Интересно, хотя и пародийно, представлен в речевых формах телефонного разговора переход человека из одной возрастной группы в другую на 16-й полосе "Литературной газеты":

Аллё, аллё, квартира Хрумовых? Мне Петю. Алле, Пьер? Привет, дед. Да, все о'кэй... Ну да? Ну, ты даешь! Молоток!

... И через несколько лет:

Аллё, квартира Хрумовых? Петра Константиновича, будьте любезны. Петр? Здравствуй, дорогой. Да, да, все отлично" (26 октября 1977 г).

Среднее поколение, по свидетельству исследователей, ведет себя промежуточно между стариками и молодыми. Это объясняется тем, что люди среднего возраста занимают активные ведущие позиции и в производстве, и в семье, они должны ладить и со старшими, и с младшими, поэтому непроизвольно вбирают в свою речь элементы языка разных возрастных групп. Таким образом, речь зрелых людей наиболее многослойна и подвижна.

Общество разделяется на группы и по признаку образованности людей. Правда, это разделение особенно существенно в старшем поколении. Среди молодежи да, пожалуй, и среди людей среднего возраста у нас в стране образовательный уровень достаточно высок, и объясняется он прежде всего всеобщим обязательным средним образованием, а также широчайшим распространением радио, телевидения, газет. Через эти каналы коммуникации идет вольная и невольная пропаганда правильной речи.

И все же со степенью образованности связано разделение людей на носителей литературного (т.е. правильного) языка и носителей просторечия. Как вы думаете, кто на улице, в транспорте может обратиться к другому, например, так: Мамаша, вы выходите на следующей?, Папаша, проходи вперед!, Малый, не мешайся! Или так, например, поприветствовать знакомого: Здорово!, Наше вам! Все эти стилистически сниженные формы принадлежат носителям просторечия.

Для правильного употребления выражений речевого этикета, кроме образованности, нужна еще воспитанность, определенный внутренний такт, вежливость и доброжелательность. Как мы уже знаем, речевой этикет несет информацию типа: "Я тебя признаю и уважаю, хочу с тобою контактов и устанавливаю их соответственно тому или иному регистру социальных отношений". А это значит, что речевой этикет оценивается не только со стороны грамотности, правильности, культуры речи, но и со стороны социально предписанной правильности речевого поведения. Итак, человек может быть недостаточно образованным, но достаточно вежливым. Это не парадокс, это законы социально дифференцированного применения языковых единиц. Конечно, определенная степень образованности должна в идеале сочетаться и с соответствующей степенью воспитанности, но кто из нас не испытывал на себе и не был свидетелем разительного несоответствия между дипломом и тактом!

Выражения речевого этикета обладают свойством, которое французский стилист Ш. Балли назвал социальным символизмом. Он писал: "Дело обстоит так, как будто речевые явления впитывают в себя запах, присущий той среде и тем обстоятельствам, в которых они обычно употребляются. Так же как какой-либо обычай или деталь одежды могут быть знаками социального положения, вызывать представление о социальной среде, факты речи, даже самые с виду незначительные - например, какое-то слово, оборот, технический термин, литературное выражение, даже какая-то особенность произношения могут восприниматься как элемент привычек и образа жизни определенной группы, лишь бы только эти факты были очень распространены в этой группе и очень мало использовались в других. Таким образом, им удается символизировать, вызывать в сознании представление об этой группе с ее образом жизни или формами деятельности".

Ясно, что, например, Разрешите откланяться, или Позвольте представиться, или Здорово, или Приветик, или Милости просим и многое другое распространено в одних группах и мало используется в других, при этом, конечно, характеризует говорящего как представителя определенной группы.

Обращали ли вы внимание, что иногда и собственные имена, особенно когда они используются как обращения, также обладают способностью немало сказать о том, кому они принадлежат. Известные эстрадные персонажи носят имена Авдотья Никитична и Вероника Маврикиевна. Наверное, нельзя переставить, поменять эти имена. И послушайте, как обращаются друг к Другу наши героини. Одна говорит: Авдотья Никитична, вы..., другая - Маврикиевна, ты.

Итак, у каждого говорящего есть набор определенных постоянных признаков: пол, возраст, образованность и т.д., которые во многом влияют на его речь. Но гораздо более многообразны переменные социальной роли, которые ежедневно играет человек в "театре" нашей жизни.

Понаблюдайте за собой. Вот вы утром в семье - для кого-то родитель, а для кого-то, возможно, и ребенок, для другого - муж (жена). И в таких своих ролях вы ведете себя по-разному и по-разному строите речь! С сыном, собирающимся в школу, требовательны, фразы ваши императивны: Возьми..., Не забудь..., Надень... А с его бабушкой иная тональность, иной выбор фраз. Здесь вы не требовательны, а скорее послушны, у вас больше согласий, чем возражений... При этом переключение с одного типа речи на другой происходит как что-то само собой разумеющееся! Но вот вы вышли на улицу, и ваша роль - пешеход, а потом пассажир. Общение с прохожими и пассажирами (если оно происходит) - этикетно вежливое и содержательно минимальное. Здесь мы применяем обиходно-бытовые стереотипы общения - устойчивые ситуативные фразы, тысячи раз повторенные в подобных случаях. Такие, например: Передайте, пожалуйста, на билет!, а то и просто: Передайте, пожалуйста!, так как из ситуации ясно, что, куда и зачем нужно передать. Или: Вы выходите на следующей? И всем понятно, что речь идет о следующей остановке. Наконец, вы в учреждении, здесь вы и коллега, и начальник для кого-то, но для другого - подчиненный. Вот вы на совещании, поэтому общение ведете в официальной тональности, если говорите с трибуны. А затем в служебном буфете в обеденный перерыв непринужденно болтаете с приятелем. После работы вы можете оказаться покупателем в магазине или клиентом в парикмахерской и т.д. и т.п.

Как видим, у каждого из нас множество ролей, и всякая имеет свои языковые особенности. А обращения в речевом этикете такие особенности подчеркивают. В ателье вас могут позвать: Клиент! А в поликлинике - Пациент! или Больной!, и вы ответите обращением: Док-тор! или Сестра! В магазине можете сказать: Товарищ продавец! или Товарищ кассир!, хотя и прозвучит это несколько официально.

Социальные роли и закрепленная за ними манера речи осознаются говорящими. По справедливому замечанию Л.П. Крысина, исследовавшего социальные роли говорящих, нередки такие оценки: "оставь свой прокурорский тон", "кричит как базарная торговка", "говорит как учитель", "начальственный окрик" и подобное.

Очень важно представить себе, уяснить, опознать, какую социальную роль исполняет собеседник, чтобы применить к нему правильную реплику.

В распознании примет собеседника нам помогает зрительное узнавание: знакомого, о котором у нас много сведений, и незнакомого, пол, возраст да и другие приметы которого налицо. Порой для вступления в контакт нам нужен минимум таких примет, в других случаях - значительно больше. Здесь на помощь приходят те формулы речевого этикета, которые служат называнию и самоназванию собеседника при знакомстве, представлении.

В ситуации речевого этикета, которую выделяют как "Знакомство", различают речевые действия между двумя (знакомство без посредника), когда происходит самоназвание собеседников, и речевые действия между тремя (знакомство через посредника), когда происходит называние собеседников присутствующим третьим человеком. При этом, конечно, такие этикетные ритуалы также национально, да и социально, специфичны. Известны многочисленные анекдоты, в которых, например, подчеркивается, что в Англии без посредника, который представил бы незнакомых, никакой контакт (при помощи "само знакомства") невозможен. В других странах знакомятся легче. В разных возрастных группах степень легкости или затрудненности знакомства различная: молодежь знакомится непринужденно и легко, пожилые люди - труднее. В неофициальной обстановке, на отдыхе знакомство облегчено, в официальной оно более ритуально.

В назывании и самоназвании собеседника применяются собственные имена, при этом в той форме, в которой предполагается последующее обращение: "Меня зовут Клава; Меня зовут Клавдия Викторовна; Моя фамилия. Пирогова; Будем знакомы. Меня зовут Володя; Разрешите представиться: Владимир Сергеевич Пирогов - не правда ли, эти формулы уже задают необходимую тональность общения с нашим новым знакомым! То же можно видеть и при представлениях людей третьим лицом, посредником: Познакомьтесь, пожалуйста. Это Владимир Сергеевич Пирогов, о котором я вам говорила. А это - Надежда. Алексеевна. Прошу любить и жаловать. Но нередко имен нам недостаточно. В деловом общении мы хотим еще и уточнения профессионального и производственного положения собеседника. "Ректор института привел его к нам на кафедру и представил:

Товарищи, будьте знакомы: ваш новый заведующий профессор Флягин Виктор Андреевич. Прошу любить и жаловать.

Флягин отдал нам общий поклон, слегка принагнув голову словно бы от подзатыльника" (И. Грекова. Кафедра).

Все, о чем мы говорим сейчас, - самоназвания и называния. Они могут обозначать и семейные роли: Я - мать Ильи; Я - сестра Марины и т.д. Но вот такие роли, которые не предполагают последующих контактов и близкого знакомства, а также те, которые самоочевидны, не подлежат расшифровке при знакомстве. Это и прохожий, и пешеход, и пассажир, и отдыхающий, и зритель...

Опознать социальную роль собеседника, чтобы правильно сориентироваться в обращении к нему и выбрать правильную тональность общения, да еще при знакомстве отдать те самые почести, знаки доброжелательства, "поглаживания", которых требует этикет: Очень приятно с вами познакомиться; Очень рад; Счастлив познакомиться... - все это необходимые условия для речевых контактов.

Важно для успешного общения не только распознать, узнать социальную роль собеседника, но и установить его относительные признаки в сравнении с собственными признаками говорящего: моложе он, старше или равен, выше или ниже его служебное, общественное положение (в науке, как мы уже говорили, различают симметричную ситуацию общения при равенстве партнеров и асимметричную при их неравенстве). С равным собеседником мы выбираем одни формы речи, с младшим - другие, со старшим - третьи. Речевой этикет четко отражает эти позиции. Мне бросают: Привет! Ага, это кто-то из приятелей, знакомых и равных. Значит, я могу ответить тем же. А вот пожилому профессору скажу: Здравствуйте! - и могу услышать в ответ: Рад вас приветствовать! К человеку старшему и почтенному я не подойду с вопросом: Как дела?, а равному могу послать такой знак внимания.

Здорово и Здравствуйте, Привет, Пока, До скорого, Разрешите откланяться... К людям равным, старше и младше, в общении официальном и непринужденном - мы все время ведем выбор. А сколько же все-таки способов поздороваться или попрощаться?

Об этом - следующая глава.

## Сколько способов попрощаться?

Много ли прощаний в русском языке? Или выражений благодарности? Или поздравлений? Попробуем "инвентаризировать" это хозяйство.

Известно, что формулу прощания произносят при окончании беседы. Эта формула и значит: разговор завершен, мы расстаемся. Но ведь речевой этикет служит для установления и поддержания контакта. Л тут расставание, прекращение контакта. Нет ли в этом противоречия? Очевидно, нет. Если вдумаемся в самое употребительное выражение прощания - До свидания!, если вскроем его исконное (этимологическое) значение, то увидим: свидание предстоит, мы расстаемся до новой встречи, иногда это и подчеркиваем: До скорого свидания. Предлог "до" есть во многих выражениях, и в них уже более точно обозначена предстоящая встреча: До встречи!, иногда с указанием места или времени: До встречи в театре, До встречи в семь часов или просто: До завтра!, До воскресенья!, До лета!, До следующих каникул! Много в наших прощаниях таких уточнителей.

Есть специальная помета для прощания на ночь: Спокойной ночи! или Доброй ночи!

Есть у нас и "добрые" прощания-пожелания: Всего хорошего!, Всего доброго! Они используются либо самостоятельно, либо соединяются с До свидания, как бы усиливая это выражение. Интересно, что в болгарском речевом этикете, где также есть аналогичное прощание, оно в большей степени, чем в русском языке, играет роль пожелания, потому что ответной репликой на такое прощание у болгар оказывается И вам того же!, сходная с нашим ответом на пожелание. А мы на Всего доброго! отвечаем иначе - одной из формул прощания. И все же благоприятный смысл пожелания добра нами как-то ощущается, потому что, например, рассердившись на собеседника и даже рассорившись с ним, но сохраняя правила поведения воспитанного человека (то есть не "хлопая дверью", а все же прощаясь), мы вряд ли изберем для такого случая Всего доброго (хорошего), а бросим: Прощай(-те)! или До свидания!

Пожелание здоровья слышится в прощании Будьте здоровы!

А ведь есть еще Счастливо!, и Пока!, и Всего!, и Привет!, и Салют!, и даже Чао!, правда, уже, кажется, выходящее из моды.

А еще и такое: Разрешите попрощаться! Позвольте откланяться!, Честь имею откланяться! или просто: Честь имею! Ну и такое: Наше вам! да еще с кисточкой.

Еще и уменьшительные формы кое-где слышны: Приветик!, Салютик!

Получается, что в русском языке десятки способов попрощаться. А ведь само по себе прощание - элементарное, привычное, автоматическое речевое действие: мы не затрачиваем усилий на конструирование фразы, а лишь воспроизводим готовую формулу. Тогда возникает вопрос: зачем языку такое множество выражений для передачи одного и того же простого смысла?

Прежде чем ответить на него, подумаем: может быть, прощание отличается от других ситуаций речевого этикета особым "многословием"? Но вспомним наши приветствия. Их ведь тоже как будто много! Конечно, приветствие и прощание - это наиболее частотные формулы в речевом этикете. Но и для иных ситуаций имеется большое количество выражений. Как разнообразно мы выражаем, например, просьбу! Не трудно ли вам... Вас не затруднит... Казалось бы, до того ли в наш быстрый век? Но ведь употребляют!

Язык дает в наше распоряжение в каждой ситуации речевого этикета несколько синонимичных форм, и мы вольны выбрать наиболее подходящую. В таких синонимических рядах есть выражения, отличающиеся смысловыми оттенками. Это, например: До свидания и Прощайте; Здравствуйте и Добрый вечер! Но большинство фраз отличается стилистическими оттенками: До свидания! и Всего!; Привет! и Рад вас приветствовать!; Извините! и Приношу свои извинения! Что значат эти стилистические различия, какие сигналы нам подают?

Настало время коснуться законов стилистики в речевом этикете, которые, понятно, теснейшим образом связаны с тем, о чем мы уже говорили раньше, - с социальными ролями говорящих, с их взаимными отношениями, с характером обстановки.

Помните, наши предшествующие рассуждения (в главе "Я" и "ты" в общении") сводились к тому, что речь (ее строй, ее тон) зависит от того, кто именно вступает в общение. Если говорят: Прошу покорно меня извинить! - можно предположить, что это человек старый и интеллигентный. А вот так: Здоров, старик! - в большинстве случаев разговаривают представители молодого поколения.

Но вот человек средних лет и вполне интеллигентного вида произносит: Пока! До завтра! Мы слышим в прощании Пока! явно сниженный оттенок. Это прощание не оказывается прикрепленным к возрастной группе говорящих - так скажет и ребенок, и старик; оно не связано и со степенью образованности и другими признаками говорящего. Зато зависимость выбора от равенства или неравенства (по возрасту, положению) говорящего и его адресата четко прослеживается: молодой старику вряд ли скажет Пока (если это не собственный отец или дедушка); подчиненный (воспитанный подчиненный!) с начальником тоже попрощается иначе. Значит, стилистически сниженное прощание Пока! мы выбираем для равного или младшего собеседника. А как же быть с собственным дедушкой?

Отношения близкого знакомства, родственные, дружеские допускают ту меру интимности и фамильярности, которая позволяет использовать сниженные выражения без обиды для собеседника. Напротив, в них слышится нам особая теплота, дружелюбие, доверительность.

В официальной обстановке общения, при деловых переговорах, например, мы также не произнесем: Пока! Это прощание пригодно лишь для таких условий, которые считаются неофициальными.

Итак, мы выбираем. Выбираем даже в таких простых случаях, как Здравствуйте! (на "вы") и Здравствуй!

(на "ты"). Чаще всего выбор производится мгновенно, почти подсознательно, лишь только мы взглянули на собеседника. В других случаях выбор осознанный, чаще всего это относится к письменному тексту, когда мы не видим адресата.

Ясно, что мы умеем выбирать нужное, наиболее пригодное в зависимости от условий общения. А также различать оттенки чужой речи: это говорят старые интеллигенты, а это - старики в деревне, так говорит молодежь, а так-недостаточно грамотные носители просторечия; это уместно произнести на собрании, а то - вечером в компании ровесников; такой-то текст звучит холодно-вежливо, отчужденно, другой - тепло и даже интимно; здесь - торжественно-приподнятый тон, а там - грубовато-фамильярный.

Все это и есть стилистические, а точнее - социостилистические характеристики языковых единиц, прекрасно ощущаемые нами.

Чаще всего стилистическая принадлежность выражения речевого этикета соответствует условиям его применения. Такое употребление объективно создает нужную говорящему тональность речи. Сравним два способа привлечения внимания: Будьте любезны, скажите, пожалуйста... и Послушай; два способа обратиться с просьбой: Я к вам с просьбой, если позволите... и Я к тебе с нуждой!; два пожелания: Я позволю себе выразить пожелания больших успехов и Успехов! - и мы без труда определим, в какой обстановке это говорится.

Так что же такое речевой этикет во всем многообразии его стилистических вариантов? В узком смысле - это формулы, которые обеспечивают принятое 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 официальностью - неофициальностью обстановки, с одной стороны, и стилистическими ресурсами языка - с другой. Речевой этикет задает нам те рамки речевых правил, в пределах которых должно проходить содержательное общение. Однако даже употребление общепринятых формул требует искреннего, доброжелательного внимания к собеседнику. "Часто ли прохожий, - читаем мы в одной популярной книге, - обращается к вам с вопросом, как пройти, проехать и т.п. Если это случается крайне редко, значит, у вас угрюмое, злое, надменное или замкнутое выражение лица. Вы отгораживаетесь от людей; это ваше дело; но учтите, что в ответ они невольно станут отгораживаться от вас. И не будут чувствовать никакой охоты содействовать вам".

"Умеете ли вы слушать, что говорят другие? Вопрос может показаться странным; раз я с кем-то беседую, значит, слышу его. Но умеете ли вы слушать, думая о нем, а не о себе? Если нет, то в вашей жизни нередки мелочные, досадные ссоры-"недоразумения", о которых стыдно потом вспомнить... "

"Способны ли вы эмоционально согреть собеседника? То есть: вести себя так, чтобы он держался в вашем присутствии доверчиво, непринужденно, сердечно? "

"Нет ли у вас привычки долго топтаться в передней, уже попрощавшись с хозяевами? "

(А. Добрович. Общение: наука и искусство. М. Знание, 1978, с.98-100).

Не правда ли, многое в искусстве общения связано с речевым этикетом.

А сейчас давайте совместно вспомним о наиболее часто встречающихся ситуациях и о связанных с ними выражениях речевого этикета.

## Знакомство

Знакомство бесспорно, сфера влияния этикета. Ведь знакомиться - это устанавливать связь с человеком, отношения с ним для общения. Как уже упоминалось, знакомство может осуществляться без посредника и при помощи посредника, когда людей знакомит кто-то третий. В подобной ситуации всегда присутствует готовность вступить в контакт, независимо от того, чем она вызвана - просто добрым отношением, симпатией или деловыми соображениями.

Эта готовность, это желание и выражаются в языке: Давайте познакомимся!, Хочу с вами познакомиться!, Мне хотелось бы с вами познакомиться! Как вы понимаете, выражения расположены по степени возрастания вежливости в проявлениях своего намерения.

Официальными, стилистически повышенными выражениями являются:

Разрешите (позвольте) с вами познакомиться (вам представиться).

(Заметим попутно, что слова разрешите, позвольте в составе формул речевого этикета всегда оказываются показателем стилистической повышенности выражения).

Далее, после этих вводящих фраз, следует представление по имени, имени-отчеству или фамилии, если знакомство сугубо официальное. Выбирается, как уже упоминалось, такая форма представления, которая потом ожидается при обращении: если вы хотите, чтобы вас называли по имени, давайте собеседнику именно эти "координаты", если вам нужно большее почтение, назовитесь по имени-отчеству.

В русской речи принято называть имя, имя-Отчество, фамилию в именительном или творительном падеже: Меня зовут Ольгой Сергеевной; Меня зовут Володя. Именительный падеж нам нужен тогда, когда мы заинтересованы, чтобы собеседник особенно точно расслышал, распознал названное. Это бывает при знакомстве с иностранцами, с детьми, а также при произнесении особенно трудного имени: "Меня зовут Витольд Гелиодорович".

Специалисты по культуре речи предупреждают: нельзя пользоваться формой "звать" вместо "зовут". Встречающиеся в устной речи фразы Как вас звать?, - Меня звать Колей"- неправильные, просторечные. Когда А.Н. Некрасов дает нам эту форму: "Как звать тебя? - Власом, - А кой тебе годик? - Шестой миновал", - мы явно чувствуем стилизацию авторской манеры, приближение его речи к крестьянской. Изредка употребляется устаревшая форма осведомления об отчестве: Как вас величать? Или еще более редко: Как вас звать-величать?

После того как представление состоялось, возможно указание на неофициальное, принятое в узком кругу имя, которое привычно знакомящемуся. В этом случае употребительны слова "звать" и "называть": Меня зовут Тамара, но вы можете звать меня Тома: Меня зовут Варвара, но называйте меня просто Варя.

И конечно, необходимо помнить, что "фамилия"- женского рода: Моя фамилия Пирогова.

Есть и другие формы представления: Я Пирогова, Пирогова; Мое имя Евгения Сергеевна, Евгения Сергеевна, Женя и т.д.

Иногда не совсем верно в формуле представления Меня зовут... называют и фамилию: Меня зовут Ирина Алексеевна Кудряшова. В этом случае следовало бы опустить "меня зовут" и назвать сразу имя-отчество и фамилию либо расчленить предложение: "Меня зовут Ирина Алексеевна, моя фамилия Кудряшова. Однако в обиходной речи это последнее кажется слишком длинным.

Вторая реплика диалога - реплика-реакция обычно выражает удовлетворение, радость по поводу знакомства: Очень приятно с вами познакомиться! Или просто: Очень приятно!, Очень рад (рада), Рад с вами познакомиться! И даже: Счастлив познакомиться! Не исключены и другие фразы.

Если же знакомство происходит через посредника, он, как правило, говорит: Познакомьтесь, пожалуйста! Или: Знакомьтесь! - и называет имена знакомящихся, как в примерах:

"- А вот Андрей Лузгин, - сказал Гасилов. - Знакомьтесь... Капитан милиции Александр Матвеевич Прохоров, тракторист Андрей Лузгин" (В. Липатов. И это все о нем).

Нередко посредник, представляя человека, использует фразеологический оборот Прошу любить и жаловать как просьбу, приглашение к доброжелательному отношению, например:

"- Вот, - сказал приезжий, - прошу любить и жаловать: Юлия Ивановна. А меня зовут Виталием Сергеевичем, фамилия - Воронин.

Очень приятно познакомиться, - сказал дед. - Костыря Тимофей Архипович. А это моя Максимовна.

Максимовна вытерла руку о платье, и белая маленькая рука приезжей скрылась в ее красной, мясистой лапе, как в толстой вязаной варежке. Тут все стали подходить и здороваться, кроме, конечно, ребят, потому что кто бы им стал подавать руку... " (Н. Дубов, Беглец).

Как и в случае знакомства без посредника в этой ситуации нередко впрямую выражается желание познакомить собеседников: "Я хочу познакомить вас; Разрешите (позвольте) представить вам... и др.

Посредник может обойтись и без побудительной фор-. мулы, непосредственно называя знакомящихся, например: Л это Виктор Борисович; или просто: Таня, Виктор. Так бывает тогда, когда вся предшествующая обстановка уже подготовила необходимость знакомства. А теперь другая ситуация:

## Приветствие

Приветствие при встрече, как известно, знакомые люди приветствуют друг друга. В деревне (особенно старшие жители) - мы с вами уже говорили об этом - здороваются и с незнакомыми. В большом же городе люди лишены этой возможности. Представьте, что в потоке прохожих, в часы "пик" мы стали бы здороваться с каждым! Или в многолюдном магазине с продавцом, кассиром, у которых много работы1 (Заметим, что во многих странах с продавцами здороваются)

Но вот мы вошли в учреждение или на предприятие - не только туда, где работаем, - и вступаем в деловой контакт с сотрудником. Первое, что нужно сделать, - это поздороваться. Но заметим, что в некоторых городах, например в Талине, принято поздороваться и с прохожим, если вы намерены обратиться к нему с вопросом. Прекрасный обычай!

Итак, человек привычно здоровается. И мы уже знаем, что есть два выражения: одно Здравствуй ("ты"), применяемое в общении с близкими знакомыми, в неофициальной обстановке, при дружеских взаимоотношениях; другое Здравствуйте ("вы"), пригодное для общения с малознакомыми, в официальной обстановке, при подчеркнуто вежливом отношении к адресату. А еще есть и Добрый день!, Добрый вечер, Доброе утро! (и С добрым утром!), а также Привет!, Здорово! И конечно, другие формы. И обязательна здесь группа стилистически повышенных приветствий: Приветствую вас!, Рад вас приветствовать!, Разрешите (позвольте) вас приветствовать!

Приехавшему гостю мы можем сказать: Добро пожаловать! да еще и поздравить его - С приездом! Вместе с приветствием, для усиления знаков доброжелательства, мы употребляем и осведомления о жизни, делах, здоровье: Как вы живете? Как идут ваши дела? Или в более непринужденном общении: Как жизнь?, Как дела?, Как здоровье? Если человек хорошо знаком, состояние его дел нам в целом известно, мы уточняем: Что нового? Как успехи?, Ну как ты? Ну что у тебя? Интересуемся и рабочими, и семейными делами: Что нового на работе? Как жена? Как мама? Как дети?

Существует великое множество способов проявить внимание к человеку! Вслушаемся:

"- Здравствуй, - сказала Лена. Он ответил: - Здравствуй. Они остановились друг против друга: он на тротуаре, она на мостовой. Он спросил: - Ну как ты? Она кивнула в ответ: - Ничего, - и первая пошла. - А у тебя что нового? " (А. Гребнев, М. Хуциев. Июльский дождь).

К наиболее часто употребляемым формам приветствия относятся и фразы, содержащие выражение радости по поводу встречи: Рад вас видеть!, Я так вам рад! и т.д.

Если же встреча неожиданная, то приветствие сопровождается выражением удивления: Какая приятная встреча!, Какая неожиданность!, Вот так встреча!, Кого я вижу!, Какими судьбами?, Сколько лет, сколько зим! И многое, многое другое говорим мы в этом случае.

А сколько ответных реплик! Вот и создается целый "словарь", позволяющий вести диалог "поглаживаний".

## Прощание

Прощание уже как бы и рассмотрено в самом начале этой главы. Но ведь тоже непростая ситуация. Поэтому кое-что добавим. Прежде всего собеседника надо подготовить к прощанию. Нельзя же себе представить, что посреди содержательной беседы да и в конце ее без всякого перехода можно сказать "до свидания". Поэтому этикет требует, чтобы мы как-то подвели собеседника к окончанию контакта. Это может быть упоминание о позднем часе, благодарность за приятно проведенный вечер, извинение за отнятое время, комплименты хозяйке дома, если вы были в гостях. Впрочем, о комплиментах речь еще впереди.

Прощанию сопутствуют разного рода просьбы и приглашения: Приезжайте!, Заходите!, Не забывайте!, Пишите!, Звоните. А уезжающий может попросить: Не поминайте лихом! Хотя в отличие от предшествующих фраз эту употребляют реже.

При прощании приняты и пожелания: Желаю удачи, успехов!, а отъезжающему: Счастливого пути!, В добрый час! Впрочем, здесь есть и переносное значение: пожелание жизненных успехов начинающему трудное дело. В этом же смысле употребляется и выражение В добрый путь! Да и сами по себе многие формулы прощания образовались из пожеланий: Всего доброго!, Всего хорошего!, но об этом уже говорилось.

## Поздравление

Поздравление - одна из ярких этикетных ситуаций. Поздравляют обычно с праздником, с успехом, с удачным завершением (а иногда и удачным началом) какого-либо дела. Причем характер праздника - общенародного, революционного, государственного или только семейного - диктует и форму приветствия.

Наш язык позволяет выразить поздравление и более эмоционально: Сердечно поздравляю!, От всего сердца..., От всей души..., Горячо..., Искренне...

Повод, который служит основанием для поздравления, превращается в самостоятельную поздравительную формулу: С днем рождения!, С праздником!, С Новым годом! Таких поздравлений множество, они могут указывать на любое приятное событие: С удачей тебя!, С рождением сына! С удачной покупкой!, С хорошей погодой!, С первым снегом!, С весенним солнцем! и т.д.

Конечно, как и в других ситуациях, возможны поздравительные формулы такого рода: Я хочу (хотел бы) поздравить вас; а также такие, которые отличаются стилистической повышенностью: Разрешите (позвольте) поздравить вас!, Примите мои поздравления!

Официальные выражения содержат указания на организации и лица, от имени которых поздравляют, и указание повода: От имени и по поручению Министерства культуры поздравляю вас с открытием конференции!; По случаю успешного завершения программы испытаний примите горячие поздравления от всего коллектива института!

С поздравлением нередко бывает связано вручение подарка - действие, безусловно, этикетное и требующее соответствующих речевых ритуалов: Примите мой скромный подарок; Вот мой подарок; Это вам от меня; Это тебе на память; По случаю свадьбы разрешите вручить вам подарок - и многое другое. Во всяком случае, есть из чего выбрать!

## Пожелание

Пожелание часто сопровождает поздравление, следуя за ним как продолжение реплики. В оформлении выражений пожелания много общего с поздравлением: От всего сердца (от всей души) желаю вам... Устойчиво сочетаются сразу три приятных пожелания: Желаю счастья, здоровья, успехов! А счастье бывает большим успехи дальнейшими, здоровье крепким... Но тут уже может родиться нежелательный штамп. А мы с вами помните, за речевые стереотипы, но против штампов!

Друзьям в непринужденном общении мы просто говорим: Успехов тебе! Побольше радостей! Большого счастья! и многое другое.

Стереотипное пожелание отъезжающему, как уже говорилось, сочетается с прощанием: Счастливого пути А за столом: Приятного аппетита! А пожилому! Долгих лет жизни! Разумеется, здесь не перечислено и малой доли того, что имеется для выражения пожелания в нашем языке.

Ответом на приветствие, поздравление, приглашение пожелание является самая употребительная формула благодарности: Спасибо! Если это ответ на приглашение, предложение, в нем может содержаться дополнительный оттенок согласия или отказа, как в примере

"- Хочешь брусники?

Вкусная штука, - похвалил Михаил ягоды.

Бери еще.

Спасибо" (Ю. Бородкин. Кологривский волок). Судя по контексту, здесь согласие.

"Валя только пришла с работы. Увидев входящих Ивана и Сеню, побежала в дом. () Поздоровались.

Подсаживайтесь с нами, - пригласил хозяин.

Спасибо, мы только что из-за стола" (В. Шукшин. Брат мой).

Судя по контексту, здесь отказ. Если же это неясно, бывают и уточнения, Например, сегодня часто можно услышать такую фразу: Спасибо "да" или спасибо "нет"? Само по себе спасибо бывает и большое, и сердечное: "А тут Митя приходил и ждал, минут пятнадцать. Наказал к нему зайти, как вернетесь. Он ждет.

Спасибо, - смутилась Саша и добавила: - Большое спасибо, я сейчас" (С, Баруздин. Просто Саша).

Как же мы еще благодарим? Фразой Благодарю (вас):

"- Чего не бывает, - произнес Игорь Николаевич неопределенно и, помешав ложечкой в пустом стакане, поднялся. - Благодарю за угощение" (П. Шестаков. Три дня в Дагезане).

Вот уже новый элемент в формуле - указание на повод, т.е. за что благодарим: Спасибо за..., Благодарю за...

А еще возможно: Я вам очень благодарен, Я вам так признателен, Разрешите (позвольте) поблагодарить вас. И такие способы есть: Приношу свою благодарность, Примите мою благодарность.

Опять, как видим, множество выражений, которые выбирают говорящие в зависимости от того, к кому и в какой обстановке обращена их речь. И конечно, каждый из способов поблагодарить обычно соответствует мере услуги. За переданную в транспорте монету на билет я скажу: Спасибо! или Благодарю!; но смешно прозвучала бы, например, такая фраза: Нет слов выразить мою благодарность вам! Однако иногда человек ощущает недостаточность одного лишь "спасибо", как в этом тексте:

"Каждый месяц он вручал Майке деньги на уроки - разумеется, в конверте. Так было принято в его кругу - не заставлять людей лишний раз прикасаться к деньгам. Майке такие условности были чужды: она хватала конверт, пересчитывала деньги, совала их в сумочку. Беглое "спасибо", ласковый кивок - и все. Энэн (Н.Н. - Николай Николаевич. - Н. Ф) и тут ловил себя на том, что хотелось ему "церемоний", какой-то другой, более выраженной, более развернутой благодарности" (И. Грекова. Кафедра).

Значит, и благодарностью, если она мала, можно обидеть или задеть. Как, впрочем, и недостаточным извинением.

## Извинение

Извинение словесное искупление проступка. Вина может быть большей или меньшей. Извинение за небольшой проступок, без объяснения самой вины, так как она самоочевидна (кого-то нечаянно толкнул, наступил на ногу, не успел пропустить вперед), вполне достаточно выражается формулой Извините! или Простите, а также коротким Виноват (чаще в устах немолодых людей). К Простите, Извините добавляем еще Пожалуйста. Если я вижу, например, что, наступив пассажиру на ногу, причинила ему боль, то постараюсь загладить свою неловкость усиленной просьбой меня простить хотя бы так: Извините меня, пожалуйста! А иногда и так: Не сердитесь, пожалуйста, я нечаянно!

А вот если вина большая, то, пожалуй, мы не применим это Извините, а скорее употребим Простите. Так, например, в книге Юлиана Семенова "Возвращение й фиесту" последняя глава называется: "Папа, прости меня, пожалуйста". Этой же фразой и заканчивается повествование. Писатель размышляет о вольной или невольной вине взрослых детей перед старыми родителями, о том, что порой некогда проявить к ним достаточного внимания и заботы, а понимание этого приходит слишком поздно. В этом контексте Извини прозвучало бы легковесно.

Нередко есть необходимость объяснить, за что именно мы просим нас простить: "Извините, пожалуйста, за поздний звонок! Простите за то, что доставила вам столько хлопот!

Прошу прощения, а также Прошу меня простить, не говоря уже о таких фразах, как Примите мои извинения, Приношу свои извинения, Должен извиниться перед вами„ Не могу не извиниться перед вами, Я хотел бы извиниться перед вами - все это стилистически повышенные способы извинения. И опять-таки все дело в искусстве выбора: кто, кому, при каких взаимоотношениях, официально или неофициально говорит.

Просьба так или иначе обременяет собеседника, и это,

как правило, учитывает говорящий, поэтому просить о чем-либо без "пожалуйста" не принято. И в детских рассказах и сказках это слово-волшебное. А в отношениях взрослых разве не так? К особенностям употребления "пожалуйста" мы еще вернемся. А сейчас - формулы просьбы.

## Просьба

Просьба побудительное речевое действие, поэтому и выражается наиболее типично повелительным наклонением глаголов: Дайте мне, пожалуйста... Передайте, пожалуйста, деньги на билет! А люди интеллигентные, особенно немолодые, выражают просьбу еще любезнее: Будьте добры, передайте, пожалуйста, или: Будьте любезны...

Человек может остро чувствовать, что затрудняет того, к кому обращается с просьбой, тогда он выбирает иные формы: Если вам не трудно, Если вас не затруднит... Ну а представители старшего поколения применяют и такое: Не откажите в любезности, Сделайте одолжение..., Не сочтите за труд... Словом, есть немало способов попросить так, что собеседнику и отказать-то будет неловко!

Лексическое выражение просьбы содержится во фразах: Прошу вас..., нередко с усилением: Очень прошу..., а в официальном стиле: Убедительно прошу... Ну и, конечно, несколько смягченная просьба прозвучит во фразе: Я хочу (могу?) попросить вас... и т.п.

Вот как это звучит в разговорной речи:

"- Извините, пожалуйста! - Он то опускал глаза, то бросал на нее любопытствующие взгляды. - Нельзя ли у вас?. водички... Вернее, ведерко... Машина у нас там" (Б. Метальников. Алешкина любовь).

Вопрос к собеседнику тоже может обернуться просьбой: Вы можете (подвинуться) ?, Не можете ли вы...? - как в этом примере:

"- Вы не могли бы пока просмотреть материалы полета?

Да, да, я сейчас же иду в дешифровочную" (Б. Чирсков, Д. Радовский, М. Арлазоров. Барьер неизвестности).

То же самое и в просьбе-вопросе: Вам не трудно...? Вас не затруднит...? Впрочем, об этом мы упоминали.

Достаточно вежливой просьба оказывается и в такой форме: Вы не (подвинетесь)? Вы не (подвинулись) бы?, А категоричная просьба, с оттенком требования - в таких формах: Вы бы (подвинулись) ! И грубая форма: Помолчали бы!

Скорее всего, к просьбе в широком смысле можно отнести вопрос о разрешении что-либо сделать: Можно...? Нельзя ли...? Например: Можно мне посмотреть ваш журнал? Официальными вариантами такой просьбы оказываются: Позвольте (разрешите) посмотреть ваш журнал.

Не все способы, разумеется, перечислены, но и этих довольно для иллюстрации.

## Приглашение, предложение, совет

Приглашение, предложение, совет по своему языковому выражению похожи на просьбу. Разве только просьба и приглашение, скорее, ориентированы на интересы адресанта (я прошу - это мне нужно, я приглашаю - это мне приятно), а совет, предложение больше "повернуты" к интересам адресата (я советую, предлагаю - это тебе полезно).

Над этим стоит задуматься. Прося, мы должны быть достаточно деликатны в отстаивании собственных интересов, а советуя - опять-таки достаточно деликатны, чтобы не вторгаться грубо во внутренний мир собеседника. Но, конечно, часто совмещаются интересы того, кто приглашает, предлагает, и того, к кому это направлено. Поэтому в целом можно сказать, что все четыре перечисленные ситуации речевого этикета относятся к воздействующим, императивным.

Это и определяет сходство структуры фразы и при просьбе, и при совете. С одной стороны: Принеси, пожалуйста, мне чашечку кофе; с другой - Надень, пожалуйста, теплый шарф. И там и тут - повелительная форма глагола, и такие фразы могут быть свободно заменены следующими: Я прошу тебя принести мне чашечку кофе и Я прошу тебя надеть теплый шарф. Но в последнем случае (в отличие от Я советую тебе надеть теплый шарф) именно говорящему, "мне" очень нужно, чтобы человек тепло оделся.

Внутреннее, семантическое сходство ситуаций обусловливает сходство и других фраз. Так же как Я прошу... и Я советую..., мы говорим: Я приглашаю вас..., Я предлагаю вам... Ну и, конечно, как во многих других ситуациях: Я хочу (попросить, посоветовать, пригласить, предложить, Мне хочется, Я хотел бы... Не стоит уже и напоминать, что стилистически повышенными выражениями являются Разрешите (пригласить, предложить) и Позвольте (предложить, посоветовать) Не назойливость совета в этих формулах, деликатность приглашения особенно, как мы знаем, импонируют интеллигентам старшего поколения.

Очень вежливы советы, приглашения, предложения (как и просьбы), выраженные в вопросительной форме: Я могу (предложить) ? Могу ли я (посоветовать) ? Нельзя ли...? Можно ли...? и т.д.

Приглашения-разрешения войти в помещение также многообразны: Входите, пожалуйста; Проходите; Милости прошу (это чаще со стороны немолодых); Будьте как дома! (гостю).

Несколько примеров; "Виктор Васильевич открыл сам. Лицо его выразило удивление, радость.

Проходите, Ольга Сергеевна, садитесь" (Л. Кабо. В трудном походе).

"- Прошу к столу! - радостно встречает их Любовь Борисовна" (В. Липатов. Черный Яр).

"Раздался звонок в дверь. Вышла, а на площадке - Ваня Братков. Она и удивилась и обрадовалась:

Заходи, гостем будешь" (Г. Немченко. Считанные дни).

Кроме просьбы, приглашения, совета, предложения собеседнику, когда волеизъявление (и целевые установки) говорящего побуждают адресата к тому или иному действию, в нашей речи выражается и приглашение к совместному (относительно "я" и "ты") действию. В непринужденном, дружеском общении это прежде всего глагольные формы первого лица множественного числа: Пойдем..., Сходим..., Посмотрим... и специальные побудительные формы: Пойдемте... Постоянная телевизионная передача носит название "Споемте, друзья". И конечно, в другой обстановке, при других взаимоотношениях мы воспользуемся другими выражениями: Не хотите пойти (на выставку) ? Не хотите ли посмотреть...? Не согласитесь ли вы...?

Но вот пришло время ответить на приглашение, просьбу, совет, предложение. То есть нужно выразить согласие или отказ, а в некоторых случаях - разрешение или запрещение что-либо делать. Согласие, как и разрешение, вряд ли заденет нашего собеседника, а вот отказ и запрещение требуют особого такта.

## Согласие

Согласие дают: С удовольствием! и С радостью!, а разрешение выражают уже упоминавшимся "волшебным" Пожалуйста. Мы соглашаемся: Хорошо, сделаю! Безусловно!, Обязательно!, Какие могут быть сомнения?, Что за вопрос? (это другу, равному, скорее всего). Hо ведь бывают обстоятельства, когда мы говорим: Хочешь не хочешь, а надо; или Раз надо, ничего не поделаешь, или Что ж поделаешь, придется... Тут уж нужно точно учитывать, кому и когда такое можно сказать.

## Отказ

Отказ с позиций этикета - более сложное речевое действие: нужно позаботиться о том, чтобы собеседник не был обижен. Есть в языке особые "смягчающие" средства. Во-первых, мы выражаем сожаление по поводу того, что не можем выполнить просьбу, откликнуться на предложение: К сожалению, не могу...

Не приходилось ли вам наблюдать, в какое недоумение приходит иностранец, когда на улице в ответ на свой вопрос он слышит: Не скажу, к сожалению. Студенты-иностранцы, обучающиеся в Москве, обращаются за разъяснением: "Почему нам не хотят сказать? " А это просто устойчивая формула, которая значит: Не могу сказать, потому что не знаю. И ведь при этом выражено сожаление!

Еще такие способы есть: Очень жаль, но... Вот это "но" следует за выражением готовности откликнуться на просьбу (приглашение, предложение), которая по важным причинам не может быть реализована. В этом случае говорят: С удовольствием бы, но...; Охотно бы, но..., Мне неудобно отказаться, но...; Я бы рад разрешить, но... Конечно, отказ, запрещение всегда неприятны, иногда болезненны. Поэтому отказывать, запрещать в грубой форме совсем уж плохо. Особенно же чутки к несдержанному, категоричному выражению отказа дети, молодежь. Нам, взрослым, нельзя с этим не считаться.

Ну а если просьба нас возмущает, то мы восклицаем: Нет, нет и еще раз нет!!! Или так: Об этом не может быть и речи! Или: Ни при каких обстоятельствах!; Ни в коем случае!; Ни за что! Все это уж действительно смотря по обстоятельствам. Эмоционально-экспрессивные способы выражения категорического несогласия, запрещения изредка приходится пускать в ход, но надо при этом отдавать себе отчет, как мы воздействуем на собеседника и какие чувства пробуждаем в нем. В русском языке (как и в других) очень много слов, выражений, устойчивых формул, передающих негативную оценку, недовольство, брань, вообще разнообразные отрицательные эмоции. Это уже совсем иная область языковых единиц и иная сфера их применения. Мы же с вами в пределах этой книги размышляем о речевом этикете - о единицах доброжелательства, "поглаживания", в рамках принятых в обществе правил речевого поведения. Поэтому отказ, снабженный всякого рода сожалениями, оговорками, выражением желания исполнить просьбу, ответить на приглашение в другой раз, при других обстоятельствах, - такой отказ в ведении речевого этикета. А ситуации, где надо утешить, проявить сочувствие, выразить соболезнование, подбодрить собеседника, создать у него лучшее настроение, прямо относятся к области наших размышлений. Правда, как мы все понимаем, соболезнования (по поводу смерти близкого человека, например) выражаются официально. С близкими друзьями в такие минуты мы просто рядом, иногда почти без слов утешения. Официальные же соболезнования, как хорошо известно, имеют вид стилистически высоких фраз типа: Примите мои соболезнования, Прошу принять мои глубокие соболезнования, Разрешите (позвольте) выразить вам мои искренние соболезнования и т.д.

А вот утешения, сочувствия очень разнообразны и варьируются с социостилистической точки зрения в зависимости от того, как мы уже хорошо знаем, кто, кому, в какой обстановке говорит. В сочувствии многие из нас нуждаются часто (потому что это сильнодействующие "поглаживания"), и таких фраз в обиходе немало. Мы можем утешать, стараясь приуменьшить неудачу. Это пустяки!, Ничего страшного!, Все это ерунда! (в непринужденной обстановке). Утешением может служить а напоминание о том, что в жизни неизбежны неприятности: Всякое бывает; Ничего не поделаешь; Тут ничего не изменишь; Все пройдет; Все обойдется и т.д. А могут быть и призывы бороться с переживаниями: Не падайте духом!, Не поддавайтесь настроению! и другие фразы. Мы утешаем, успокаиваем, призывая забыть о случившемся: Забудьте об этом; Не думайте об этом; Выбрось это из головы! Обратите внимание, как ориентировано наше общение на адресата в этих случаях: фразы в своей структуре отражают "присутствие" собеседника (в повелительной форме глагола) и не отражают говорящего, что бывает при просьбе, приглашении: дай мне, приходите к нам, прошу вас...

Это вообще свойственно выражениям подобного рода. Вот утешения с советом не волноваться: Держи себя в руках! Не принимай этого близко к сердцу! И такие есть утешения, когда говорящий Старается снять вину со своего собеседника: Это не ваша вина; Ты ни в чем не виноват; Ты тут ни при чем! Смотрите, опять ни одного "я": оно, такое открытое обычно в речевом этикете, тактично "скрылось" во фразах утешения: все внимание собеседнику, только о нем речь! Мудрый у нас язык!

В конструкциях, которые призваны выразить сочувствие, иная особенность. Вспомним: сочувствовать - чувствовать совместно. Наш адресат должен знать, что он в беде не одинок, что рядом с ним утешающий, и в выражениях снова возникает "я": Я так тебя понимаю!, Я очень сочувствую вам!

Разумеется, мы и здесь привели лишь очень небольшую часть существующих в нашем богатейшем языке фраз, отражающих ситуации сочувствия.

Как правило, при сочувствии, утешении говорящий не ограничивается одной лишь фразой, он нанизывает их одну на другую, повторяет, убеждает, создает целый текст "поглаживаний", может быть присоединяя сюда и комплименты: Вы такой сильный человек!, Ты справишься с бедой!

Теперь поговорим о комплиментах.

## Комплимент, одобрение

Комплимент, одобрение как и утешение, сочувствие, подбадривают собеседника, поднимают его настроение. Не будем говорить о преувеличенных похвалах достоинств адресата, когда он это преувеличение чувствует: Это только комплимент с вашей стороны, вы мне льстите. Однако замечали ли вы, что мы нередко склонны поверить даже преувеличениям (если, конечно, они не безмерны), готовы иногда принять "поглаживание"-комплимент чуть-чуть более того, которое заслуживаем объективно. Очевидно, все дело в том, что говорящий именно субъективно оценивает собеседника, именно точка зрения адресанта может выявить особые достоинства адресата. Это поддерживает нашу склонность верить высоким оценкам собственной персоны. Социальные психологи отмечают, как важно человеку (особенно молодому!) хорошо думать о себе, иметь в сознании свой положительный образ. Делая комплименты, высказывая одобрительные оценки в чей-либо адрес, мы должны помнить, что в каждом человеке есть хорошее. Выделить, подчеркнуть это хорошее, не поскупиться оценить в человеке его лучшие черты - в этом искусство комплимента и в этом его положительная роль.

И, заметьте, как в утешении, сочувствии, так и в комплименте, одобрении все внимание собеседнику, во фразах есть "ты", но нет "я": Вы прекрасно выглядите; Тебе очень идет это платье.

Комплименты, касающиеся внешнего вида, особенно дороги женщинам. Но нередко их говорят и мужчинам. При встрече после разлуки, особенно для человека немолодого, комплимент является указанием на то, что его внешность не изменилась: Вы не меняетесь; А вы все молодеете; Ты все такой же; Время вас щадит; Время тебя не берет. Преуменьшение возраста адресата, если он, конечно, не юн, сильнодействующий комплимент, опять-таки особенно для женщин: Вам никак нельзя дать ваших лет; Тебе не дашь твоих сорока пяти; Вы очень молодо выглядите и т.д. Недавно довелось услышать такие фразы: "Сашенька, неужели это ваша дочь? Вы очень молодо выглядите, вам никак не дашь ваших лет! Вы с дочкой скорее похожи на сестер". А женщина, которой это говорилось, сияла, светилась радостью и еще больше молодела.

Комплимент внешности может отмечать удачную прическу, одежду (это тоже чаще достается женщинам); Вам очень идет костюм; Этот цвет вам. к лицу; Новая стрижка тебя молодит; Ты всегда одета со вкусом; У вас прекрасный вкус, вы так элегантно одевайтесь!

Но конечно, все дело в том, когда какой комплимент уместно сделать. Если, например, после доклада, выступления женщина вправе ждать одобрения своих деловых качеств, а говорящий расхваливает ее одежду, эффект такого комплимента может оказаться противоположным - ведь она ждет одобрения тех мыслей, которые она высказала, манеры говорить, умения обосновывать свою точку зрения, логически рассуждать.

Одобрения внутренних качеств человека очень существенны для него. В этом случае мы хвалим ум и остроумие: Вы так умны; Ты очень остроумен; У вас тонкое чувство юмора. Мы отмечаем профессиональный уровень собеседника, его талант: Вы прекрасный переводчик; Ты такой способный математик; Вы редкий специалист и т.д. Не забудем похвалить душевные и моральные качества человека: Ты всегда такая отзывчивая;

Вы честный человек; Ты такая чуткая; У тебя прекрасный характер; С твоим характером легко жить; С тобою легко дружить; С вами интересно общаться и т.д.

Комплимент в адрес близких также создает хорошее настроение у собеседника: У вас прелестная дочка; У тебя такой симпатичный муж; У вас очаровательная жена! И хозяйку дома непременно отметим: Вы прекрасная хозяйка!; Вы замечательно готовите!; У вас в квартире такой уют!; Вы так гостеприимны!; Вы на редкость радушные хозяева (это уж двоим).

Этот обычай, говорить человеку хорошее о нем, возник в обществе тоже не случайно, он помогает нам в общежитии, в наших социальных взаимоотношениях и взаимодействиях.

В одобрении, похвале, комплименте заключена частичка поощрения хороших черт человека, возможность активизации в нем всего лучшего. Отвечая социальным ожиданиям окружающих, которые видят в нем хорошие черты, человек невольно будет стараться поступать лучше. В одобрении и итог и аванс: ты хороший, мы ждем от тебя хорошего, всегда будь хорошим.

Вернемся к вопросу, поставленному в начале этой главы: сколько же способов попрощаться? Сколько - поздороваться? Сколько - сделать комплимент?. Ясно, что всего этого в языке и в нашей речи очень много, и все это активно употребляется в той или иной обстановке, теми или иными людьми, по отношению к одним и другим собеседникам.

Приведенный перечень не исчерпывает всех ситуаций, в которых реализуется речевой этикет, и всех возможных выражений. Самая употребительная, но еще не названная группа единиц речевого этикета - это обращение. Но об обращении к собеседнику следует говорить особо.

## Заключение

То, что понимают под речевым этикетом, используется в речи каждого из нас ежедневно и многократно. Пожалуй, это самые употребительные выражения: мы по многу раз в день обращаемся к кому-то, приветствуем своих знакомых, а иногда и незнакомых, прощаемся с людьми, кого-то благодарим, перед кем-то извиняемся, кого-то поздравляем, кому-то желаем удачи или делаем комплимент, кому-то соболезнуем, сочувствуем. Таким образом речевой этикет представляет собой совокупность словесных форм учтивости, вежливости, то есть то, без чего нам с вами просто нельзя обойтись. Где бы мы не находились. Исходя из всего вышесказанного я хочу сделать вывод, что овладение навыками устного общения является необходимым для будущих деловых людей: менеджеров, экономистов и других. Это не просто, как кажется, но и не сложно. Эти навыки в будущем могут сыграть важную роль при заключении сделки или подписании контракта. Поэтому я считаю, что нам всем еще предстоит многому научиться, чтобы в будущем не теряться в нашей профессиональной деятельности.

## Литература

1. О.М. Казарцева. Культура речевого общения: теория и практика обучения. Москва. "Флинта". "Наука". 1999г.
2. К.Ф. Яковлев. Как мы портим русский язык. Москва. "Молодая гвардия". 1976г.
3. Н.И. Формановская. Вы сказали: "Здравствуйте!" (Речевой этикет в нашем общении). Москва. "Знание". 1989г.