**РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ**

В дурно воспитанном человеке смелость принимает вид грубости..., ученость становится в нем педантизмом, остроумие – шутовством, простота – неотесанностью, добродушие – льстивостью. Хорошие качества составляют существенное богатство души, но только благовоспитанность служит для них оправой.

*(Джон Локк)*

**Этикет** – совокупность правил хорошего тона, принятых в данном обществе и устанавливающих нормы поведения и общения людей в определенных ситуациях.

Слово *этикет* вошло в международный обиход в XVII в. Во времена правления французского короля Людовика XIV на одном придворном приеме гостям раздали карточки с перечислением некоторых правил поведения. От французского названия этих карточек *etiuqette* произошло слово «этикет», вошедшее во многие языки (от франц. *etiuqette* произошло и рус. *этикетка).*

Правила общения имеют конкретно-исторический характер (изменяются в соответствии с социально-историческими и экономическими условиями жизни народа), а также обладают национальной спецификой (могут существенно различаться в разных странах).

Вежливое, уважительное отношение к окружающим, лежащее в основе этикета, может быть выражено невербальными (несловесными) средствами: жестами, мимикой, позой, движениями, а также речевыми средствами. Поэтому принято выделять речевой этикет.

**Речевой этикет** – система выработанных в данном языке формул, которые служат для установления контакта между собеседниками и поддержания общения в нужной тональности.

**Формулы речевого этикета** – типовые готовые конструкции, которые регулярно употребляются при корректном общении. Такие формулы помогают организовать этикетные ситуации (приветствие, прощание, благодарность, извинение, поздравление, утешение, сочувствие, знакомство, просьба и др.) с учетом социальных, возрастных и психологических факторов, а также сферы общения.

**3.4. Этические нормы речевой культуры (речевой этикет)**

*Этикет* по происхождению французское слово (etiquette). Первоначально оно обозначало товарную бирку, ярлык (ср. *этикетка),* а затем так стали называть придворный церемониал. Именно в этом значении, особенно после принятия французского церемониала при венском дворе, слово *этикет* получило распространение в немецком, польском, русском и других языках. Наряду с этим словом для обозначения совокупности принятых правил, определяющих порядок какой-либо деятельности, используется слово *регламентация* и словосочетание *дипломатический протокол.* Многие тонкости общения, представленные протоколом, учитываются и в других сферах деловых отношений. Все большее распространение в деловых кругах, особенно в последнее время, получает **деловой этикет,** отражающий опыт, нравственные представления и вкусы определенных социальных групп.

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.**

Степень владения речевым этикетом определяет степень **профессиональной пригодности** человека. Это прежде всею относится к государственным служащим, политикам, педагогам, юристам, врачам, менеджерам, предпринимателям, журналистам, работникам сферы обслуживания, т.е. 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, не испытывать неловкости из-за промашек и неправильных действий, избежать насмешек со стороны окружающих.

Соблюдение речевого этикета людьми так называемых лингвоинтенсивных профессий имеет, кроме того, **воспитательное значение,** невольно способствует повышению как речевой, так и общей культуры общества.

Но наиболее важно: неукоснительное следование правилам речевого этикета членами коллектива того или иного учреждения, предприятия, производства, офиса оставляет у клиентов, соучредителей, партнеров благоприятное впечатление, поддерживает **положительную репутацию** всей организации.

Какие же факторы определяют формирование речевого этикета и его использование?

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.

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

Речевой этикет имеет **национальную специфику.** Каждый народ создал свою систему правил речевого поведения. Например, В. Овчинников в книге «Ветка сакуры» так описывает своеобразие японского этикета:

В разговорах люди всячески избегают слов *«нет», «не могу», «не знаю»,* словно это какие-то ругательства, нечто такое, что никак нельзя высказать прямо, а только иносказательно, обиняками.

Даже отказываясь от второй чашки чая, гость вместо *«нет, спасибо»* употребляет выражение, дословно обозначающее *«мне уже и так прекрасно».*

Если токийский знакомый говорит: *«Прежде чем ответить на ваше предложение, я должен посоветоваться с женой»,* то не нужно думать, что перед вами поборник женского равноправия. Это лишь один из способов не произнести слова *«нет».*

К примеру, вы звоните японцу и говорите, что хотели бы встретиться с ним в шесть вечера в пресс-клубе. Если он в ответ начинает переспрашивать: *«Ах, в шесть? Ах, в пресс-клубе?»* и произносить какие-то ничего не значащие звуки, вы должны тут же сказать: *«Впрочем, если вам это неудобно, можно побеседовать в другое время и в другом месте».*

И вот тут собеседник вместо *«нет»* с превеликой радостью скажет *«да»* и ухватится за первое же предложение, которое ему подходит.

О некоторых особенностях речи французов и французского языка свидетельствует И. Эренбург:

В речах ораторы любят щеголять оборотами, взятыми у авторов XVIII века, а письмо, касающееся очередной биржевой сделки, маклер кончает, как его дедушка, обязательной формулой: «Благоволите, милостивый государь, принять уверения в моем глубоком к вам почтении».

...Французы любят конкретность, точность, ясность. Всего лучше об этом свидетельствует язык... По-французски не скажешь «она в ответ усмехнулась» или «он тогда махнул рукой»: нужно объяснить, как она усмехнулась – злобно, печально, насмешливо или, может быть, добродушно; почему он махнул рукой – от досады, от огорчения, от безразличия? Французский язык долго именовали дипломатическим, а его употребление, наверно, затрудняло работу дипломатов: по-французски трудно замаскировать мысль, трудно говорить не договаривая. (И. Эренбург. Индия. Япония. Греция).

Показательно, в какой-то степени, эмоциональное высказывание телеведущей Оксаны Пушкиной о такой особенности деловых отношений в Америке, как корректность, уважительность, а главное – обязательность, безусловное исполнение принятого этикета:

В американских школах есть такой предмет – «Public relationship», «построение взаимоотношений». Даже дети знают основы взаимоотношений. Например, приходят на день рождения к твоему ребенку, и ты потом должен каждому написать открытку: «Спасибо, что ты пришел. Твой подарок был самый лучший». Так же и в бизнесе. Если посетил какую-то фирму, то обязательно придет отзыв: «Спасибо. Извините, нам с вами нечего делать». Но обязательно – спасибо. Здесь, в России, дашь кому-нибудь интервью и начинаешь по пятьдесят раз звонить в редакцию: пришлите мне, пожалуйста, газету с моим интервью. (О. Пушкина. Женские истории).

Особенно детально рассматривается различие между речевыми этикетами различных народов в справочниках под общим названием «Речевой этикет». В них приводятся русско-английские, русско-французские, русско-немецкие соответствия устойчивых выражений этикета. Например, в справочнике «Русско-английские соответствия», составленном Н.И. Формановской и С. В. Шведовой (М.,1990), не только даются примеры приветствия, прощания, выражения благодарности, извинения, поздравления, обращения к знакомым и незнакомым людям на русском и английском языках, но и указываются особенности употребления тех или иных выражений в английском языке. Вот как объясняется своеобразие английского языка в использовании форм обращения – *ты* и *вы:*

В английском языке, в отличие от русского, нет формального разграничения между формами *ты* и вы. Весь спектр значений этих форм заключен в местоимении you. Местоимение thou, которое по идее соответствовало бы русскому ты, вышло из употребления в XVII веке, сохранившись лишь в поэзии и Библии. Все регистры контактов, от подчеркнуто официальных до грубо-фамильярных, передаются другими средствами языка – интонацией, выбором соответствующих слов и – конструкций [83, *4*]*.*

Особенностью русского языка является именно 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. Представим это в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| Вы | ТЫ |
| 1. К незнакомому, малознакомому адресату | 1. К хорошо знакомому адресату |
| 2. В официальной обстановке общения | 2. В неофициальной обстановке общения |
| 3. При подчеркнуто вежливом, сдержанном отношении к адресату | 3. При дружеском, фамильярном, интимном отношении к адресату |
| 4. К равному и старшему (по положению, возрасту) адресату | 4. К равному и младшему (по положению, возрасту) адресату |

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.

Реакция на форму *ты* хорошо показана в произведении А. Уткина «Хоровод». Молодой дворянин прибывает по месту своей новой службы.

Я тут же отправился представиться генералу Зассу и был принят очень быстро. Генерал завтракал и просил меня присоединиться. Не без робости взирал я на этого легендарного человека, не забывая ни на минуту, что слава бывает как добрая, так и дурная. Внешность его произвела на меня неприятное впечатление: скошенный лоб, неровные залысины и беспокойные глаза. За столом, кроме него, сидели еще несколько человек офицеров. Прислуживал молодой татарин в красной канаусовой рубахе. Засс неудачно шутил, но все с готовностью встречали его убогие остроты. Я с нетерпением ожидал своего назначения, но разговор никак не выходил на службу. Наконец, когда завтрак подходил к концу и подали инжир, генерал весьма развязно обратился ко мне:

*–* Вечером мы собираемся пообедать у меня, ты тоже приходи, там поговорим.

Подобное хамство показалось мне нестерпимым и заслуживающим возмездия. Хотя я и не носил дядиной фамилии, в которой как будто каждая гласная звенела со славой древнего рода, но хорошо знал ее на память. История сотника тоже придала мне смелости, и я ответил:

– К тебе – когда угодно.

За столом воцарилась мертвая тишина.

– Что ж, господа, до вечера, – промолвил наконец Засс, вытирая салфеткой рот и поднимаясь с своего места. Все последовали его примеру.

В официальной обстановке, когда в разговоре принимает участие несколько лиц, русский речевой этикет рекомендует даже с хорошо знакомым, с которым установлены дружеские отношения и обиходно-бытовое обращение на *ты,* перейти на *вы.*

Однако для всех ли ситуаций это обязательно? Иногда в передачах по телевидению, когда между известным телеведущим и не менее известным политиком, ученым, государственным деятелем ведется разговор на общественно значимую тему и ведущий, начиная его, как бы советуется с аудиторией, может ли он обращаться к собеседнику на *ты,* поскольку они связаны давней дружбой и для них такое обращение привычнее, после чего собеседники переходят на *ты.* Нарушается ли в данном случае речевой этикет? Допустимо ли это?

Считается, что нет правил без исключений. Да, такая передача предусматривает официальность отношений между ее участниками. Но телезрители воспринимают ее как нечто зрелищное. Переход на *ты* снижает официальность, разговор приобретает непринужденный характер, что облегчает восприятие, делает передачу более привлекательной.

Знание особенностей национального этикета, его речевых формул, понимание специфики делового общения той или иной страны, народа помогают при ведении переговоров, установлении контактов с зарубежными партнерами.

Любой акт общения имеет начало, основную часть и заключительную. 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:

1. Разреши(те) с вами (с тобой) познакомиться.
2. Я хотел бы с вами (с тобой) познакомиться.
3. Позволь(те) с вами (с тобой) познакомиться.
4. Позволь(те) познакомиться.
5. Давай (те) познакомимся.
6. Будем знакомы.
7. Хорошо бы познакомиться.

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

1. Позвольте (разрешите) представиться.
2. Моя фамилия Колесников.
3. Я Павлов.
4. Мое имя Юрий Владимирович.
5. Николай Колесников.
6. Анастасия Игоревна.

Если же посетитель не называет себя, тогда чиновник сам спрашивает:

1. Как ваша (твоя) фамилия?
2. Как ваше (твое) имя, отчество?
3. Как ваше (твое) имя?
4. Как вас (тебя) зовут?

Во многих странах уже давно при знакомстве используются **визитные карточки.** Это стали практиковать и у нас. Визитная карточка подается во время представления. Тот, кому представляются, должен взять ее и прочитать вслух, а затем во время разговора, если он происходит в кабинете, держать визитку на столе перед собой, чтобы правильно называть собеседника.

Посредник, определяя порядок представления и выбирая этикетную формулу, учитывает служебное положение, возраст, пол тел, кого он представляет, а также были ли они ранее знакомы или только один из них знает другого, слышал о нем раньше.

Представление бывает двусторонним и односторонним. Последнее происходит чаще всего тогда, когда собравшимся на заседание, совещание, на какое-то торжество, брифинг, встречупредставляют организаторов этих встреч или тех участников, которые незнакомы всем или части собравшихся. Формулы представления:

1. Познакомьтесь (пожалуйста). Анна Сергеевна Зубкова. Анатолий Евгеньевич Сорокин.
2. Я хочу (хотел бы) познакомить вас с*...*
3. Я хочу (хотел бы) представить вас...
4. Разрешите (позвольте) познакомить вас с...

Иногда после представления, особенно в неофициальной обстановке, знакомящиеся обмениваются репликами:

1. Очень приятно (рад)!
2. (Я) рад (счастлив) с вами познакомиться.
3. (Мне) очень приятно с вами познакомиться!

Этикет определяет и норму поведения. Принято мужчину представлять женщине, младшего по возрасту – старшему, сотрудника – начальнику.

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. Глагол *здравствовать* в давние времена имел и значение «приветствовать» (ср.: *здороваться),* о чем свидетельствует текст «Онежской былины»: «Как приходит Илья тут Муромец, а *здравствует* он князя с княгинею». Следовательно, в основе этого приветствия содержится пожелание здоровья. Впервые приветствие *здравствуй* встречается в «Письмах и бумагах Петра Великого 1688– 1701».

Наряду с этой формой распространено приветствие, указывающее на время встречи:

1. Доброе утро!
2. Добрый день!
3. Добрый вечер!

Помимо общеупотребительных приветствий существуют приветствия, которые подчеркивают радость от встречи, уважительное отношение, желание общения:

1. (Очень) рад вас видеть (приветствовать)!
2. Разрешите (позвольте) вас приветствовать.
3. Добро пожаловать!
4. Мое почтение.

Среди военнослужащих принято приветствовать словами:

– Здравия желаю!

По этому приветствию узнают военных в отставке.

Приветствие часто сопровождается рукопожатием, которое может даже заменять вербально выраженное приветствие.

Однако следует знать: если встречаются мужчина и женщина, то мужчина должен выждать, когда женщина протянет руку для пожатия, иначе он только делает легкий поклон.

Невербальным эквивалентом приветствия, когда встретившиеся отдалены друг от друга, служит поклон головой; покачивание сжатыми в ладонях руками, слегка приподнятыми и вытянутыми перед грудью вперед; для мужчин – чуть-чуть приподнятая над головой шляпа.

Речевой этикет приветствий предусматривает и характер поведения, т.е. очередность приветствия. Первыми приветствуют

1. мужчина – женщину;
2. младший (младшая) по возрасту – старшего (старшую);
3. младшая по возрасту женщина – мужчину, который значительно старше ее;
4. младший по должности – старшего;
5. член делегации – ее руководителя (независимо – своя делегация или зарубежная).

Начальным формулам общения противостоят формулы, используемые в конце общения. Это формулы расставания, прекращения общения. Они выражают

1. пожелание: *Всего вам доброго (хорошего)! До свидания!*
2. надежду на новую встречу: *До вечера (завтра, субботы). Надеюсь, мы расстаемся ненадолго. Надеюсь на скорую встречу;*
3. сомнение в возможности еще раз встретиться; расставание будет надолго: *Прощайте! Вряд ли удастся еще раз встретиться. Не поминайте лихом.*

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:

1. Позвольте (разрешите) пригласить вас...
2. Приходите на праздник (юбилей, встречу...), будем рады (встретить вас).

– Приглашаю вас (тебя)...

Если необходимо выразить неуверенность в уместности приглашения или неуверенность в принятии адресатом приглашения, тогда оно выражается вопросительным предложением:

– Я могу (могу ли, не могу ли, можно ли, нельзя ли) пригласить вас...

Поздравление:

1. Разрешите (позвольте) поздравить вас с...
2. Примите мои (самые) сердечные (теплые, горячие, искренние) поздравления...
3. От имени (по поручению) ... поздравляем...
4. От (всей) души (всего сердца) поздравляю...
5. Сердечно (горячо) поздравляю...

Скорбная ситуация связана со смертью, гибелью, убийством, стихийным бедствием, терактами, разорением, ограблением 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:

1. Разрешите (позвольте) выразить (вам) мои глубокие (искренние) соболезнования.
2. Приношу (вам) мои (примите мои, прошу принять мои) глубокие (искренние) соболезнования.
3. Я вам искренне (глубоко, сердечно, от всей души) соболезную.
4. Скорблю вместе с вами.
5. Разделяю (понимаю) вашу печаль (ваше горе, несчастье).

Наиболее эмоционально-экспрессивны выражения:

1. Какое (большое, непоправимое, ужасное) горе (несчастье) обрушилось на вас!
2. Какая большая (невосполнимая, ужасная) утрата постигла вас!
3. Какое горе (несчастье) обрушилось на вас.

В трагической, скорбной или неприятной ситуации люди нуждаются в сочувствии, утешении. Этикетные формулы **сочувствия, утешения** рассчитаны на разные случаи и имеют различное назначение.

Утешение выражает сопереживание:

1. (Как) я вам сочувствую!
2. (Как) я вас понимаю!

Утешение сопровождается уверением в благополучном исходе:

1. Я вам (так) сочувствую, но, поверьте мне (но я так уверен), что все кончится хорошо!
2. Не впадайте в отчаяние (не падайте духом). Все (еще) изменится (к лучшему).
3. Все будет в порядке!

– Все это изменится (обойдется, пройдет)!

Утешение сопровождается советом:

1. Не нужно (надо) (так) волноваться (беспокоиться, расстраиваться, огорчаться, переживать, страдать).
2. Вы не должны терять самообладание (голову, выдержку).
3. Нужно (надо) успокоиться (держать себя в руках, взять себя в руки).
4. Вы должны надеяться на лучшее (выбросить это из головы).

Перечисленные зачины (приглашение, поздравление, соболезнование, утешение, 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:**

1. Позвольте (разрешите) выразить (большую, огромную) благодарность Николаю Петровичу Быстрову за отлично (прекрасно) организованную выставку.
2. Фирма (дирекция, ректорат) выражает благодарность всем сотрудникам (преподавательскому составу) за...
3. Должен выразить начальнику отдела снабжения (свою) благодарность за...
4. Позвольте (разрешите) выразить большую (огромную) благодарность...

За оказание какой-либо услуги, за помощь, важное сообщение, подарок принято благодарить словами:

1. Я благодарен вам за то, что...
2. (Большое, огромное) спасибо вам (тебе) за...
3. (Я) очень (так) благодарен вам!

Эмоциональность, экспрессивность выражения благодарности усиливается, если сказать:

1. Нет слов, чтобы выразить вам (мою) благодарность!
2. Я до такой степени благодарен вам, что мне трудно найти слова!
3. Вы не можете себе представить, как я благодарен вам!

– Моя благодарность не имеет (не знает) границ!

**Замечание, предупреждение:**

1. Фирма (дирекция, правление, редакция) вынуждена сделать (серьезное) предупреждение (замечание)...
2. К (большому) сожалению (огорчению), должен (вынужден) сделать замечание (вынести порицание)...

Нередко люди, особенно наделенные властью, считают необходимым высказывать свои **предложения, советы** в категорической форме:

1. Все (вы) обязаны (должны)...
2. Вам непременно следует поступить так...
3. 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. Побуждение к действию советом, предложением может быть выражено в деликатной, вежливой или нейтральной форме:

1. Разрешите (позвольте) дать вам совет (посоветовать вам)...
2. Разрешите предложить вам...
3. (Я) хочу (мне хотелось бы, мне хочется) посоветовать (предложить) вам...
4. Я посоветовал бы (предложил бы) вам...
5. Я советую (предлагаю) вам...

Обращение **с просьбой** должно быть деликатным, предельно вежливым, но без излишнего заискивания:

1. Сделайте одолжение, выполните (мою) просьбу...
2. Если вам не трудно (вас это не затруднит)...
3. Не сочтите за труд, пожалуйста, отнесите...
4. (Не) могу ли я попросить вас...

– (Пожалуйста), (очень вас прошу) разрешите мне...

Просьба может быть выражена с некоторой категоричностью:

1. Настоятельно (убедительно, очень) прошу вас (тебя)...

**Согласие,** разрешение формулируется следующим образом:

1. (Сейчас, незамедлительно) будет сделано (выполнено).
2. Пожалуйста (разрешаю, не возражаю).
3. Согласен отпустить вас.
4. Согласен, поступайте (делайте) так, как вы считаете.

**При отказе** используются выражения:

1. (Я) не могу (не в силах, не в состоянии) помочь (разрешить, оказать содействие).
2. (Я) не могу (не в силах, не в состоянии) выполнить вашу просьбу.
3. В настоящее время это (сделать) невозможно.
4. Поймите, сейчас не время просить (обращаться с такой просьбой).
5. Простите, но мы (я) не можем (могу) выполнить вашу просьбу.

– Я вынужден запретить (отказать, не разрешить).

Среди деловых людей любого ранга принято решать особенно важные для них вопросы в полуофициальной обстановке. Для этого устраиваются охота, рыбалка, выезд на природу, следует приглашение на дачу, в ресторан, сауну. В соответствии с обстановкой меняется и речевой этикет, он становится менее официальным, приобретает непринужденный эмоционально-экспрессивный характер. Но и в такой обстановке соблюдается субординация, не допускается фамильярный тон выражений, речевая «распущенность».

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:

1. Вы хорошо (отлично, прекрасно, превосходно, великолепно, молодо) выглядите.
2. Вы не меняетесь (не изменились, не стареете).
3. Время вас щадит (не берет).
4. Вы (так, очень) обаятельны (умны, сообразительны, находчивы, рассудительны, практичны).
5. Вы хороший (отличный, прекрасный, превосходный) специалист (экономист, менеджер, предприниматель, компаньон).
6. Вы хорошо (отлично, прекрасно, превосходно) ведете (свое) хозяйство (дело, торговлю, строительство).
7. Вы умеете хорошо (прекрасно) руководить (управлять) людьми, организовывать их.
8. С вами приятно (хорошо, отлично) иметь дело (работать, сотрудничать).

Общение предполагает наличие еще одного слагаемого, еще одного компонента, который проявляет себя на всем протяжении общения, является его неотъемлемой частью, служит перекидным мостиком от одной реплики к другой. И в то же время норма употребления и сама форма слагаемого окончательно не установлены, вызывают разногласие, являются больным местом русского речевого этикета.

Об этом красноречиво говорится в письме, опубликованном в «Комсомольской правде» (24.01.91) за *подписью Андрей.* Поместили письмо под заглавием «Лишние люди». Приведем его без сокращений:

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! Мы – никто! Ни для государства, ни друг для друга!

Автор письма в эмоциональной форме, достаточно остро, используя данные языка, ставит вопрос о положении человека в нашем государстве. Таким образом, синтаксическая единица – **обращение** – становится социально значимой категорией.

Чтобы разобраться в этом, необходимо осмыслить, в чем заключается особенность обращения в русском языке, какова его история.

Обращение испокон веков выполняло несколько функций. Главная из них – привлечь внимание собеседника. Это – **вокативная** функция.

Поскольку в качестве обращений используются как собственные имена *(Анна Сергеевна, Игорь, Саша),* так и названия людей по степени родства *(отец, дядя, дедушка),* по положению в обществе, по профессии, должности *(президент, генерал, министр, директор, бухгалтер),* по возрасту и полу *(старик, мальчик, девочка),* обращение помимо вокативной функции **указывает на соответствующий признак.**

Наконец, обращения могут быть **экспрессивно и эмоционально окрашенными,** содержать оценку: *Любочка, Маринуся, Любка, болван, остолоп, недотепа, шалопай, умница, красавица.* Особенность таких обращений заключается в том, что они характеризуют как адресата, так и самого адресанта, степень его воспитанности, отношение к собеседнику, эмоциональное состояние.

Приведенные слова-обращения используются в неофициальной ситуации, только некоторые из них, например, собственные имена (в их основной форме), названия профессий, должностей служат обращениями и в официальной речи.

Отличительной чертой официально принятых обращений на Руси было отражение социального расслоения общества, такой его характерной черты, как чинопочитание.

Не поэтому ли в русском языке корень *чин* оказался плодовитым, дав жизнь

1. словам: *чиновник, чиновничество, благочинный, благочиние, чинолюбие, чинопочитание, чиноначалъник, чиноначалъствовать, бесчинный, бесчинствовать, чиноразрушитель, чиногубитель, чинопочитатель, чинокрад, чинно, чинность, подчиниться, подчинение,*
2. словосочетаниям: *не по чину, раздать по чинам, чин чином, большой чин, не разбирая чинов, не чинясь, чин по чину;*
3. пословицам: *Чин чина почитай, а меньшой садись на край; Пуля чинов не разбирает; Дураку, что большому чину, везде простор; Целых два чина: дурак да дурачина; А тот бы и в чинах, да жаль, карманы пусты.*

Показательны также формулы посвящений, обращений и подписи самого автора, культивировавшиеся в XVIII веке. Например, труд М.В. Ломоносова «Российская грамматика» (1755) начинается посвящением:

*Пресветлейшему государю, великому князю Павлу Петровичу, герцогу голстейн-шлезвигскому, сторманскому и дитмарскому, графу олденбургскому и долмангорскому и прочая, милостивейшему государю...*

Затем идет обращение:

*Пресветлейший государь, великий князь, милостивейший государь!*

И подпись:

*вашего императорского величества всенижайший раб Михаила Ломоносов.*

Социальное расслоение общества, неравенство, существовавшее в России несколько веков, нашло отражение в системе официальных обращений.

Во-первых, существовал документ «Табель о рангах», изданный в 1717–1721 гг., который затем переиздавался в несколько измененном виде. В нем перечислялись военные (армейские и флотские), гражданские и придворные чины. Каждая категория чинов подразделялась на 14 классов. Так, к 3-му классу относились *генерал-поручик, генерал-лейтенант; вице-адмирал; тайный советник; гофмаршал, шталмейстер, егермейстер, гофмейстер, обер-церемонимейстер;* к 6-му классу – *полковник; капитан 1-го ранга; коллежский советник; камер-фурьер;* к 12-му классу – *корнет, хорунжий; мичман; губернский секретарь.*

Помимо названных чинов, которые определяли систему обращений, существовали *обращения ваше высокопревосходительство, ваше превосходительство, ваше сиятельство, ваше высочество, ваше величество, милостивейший (милостивый) государь, государь* и др.

Во-вторых, монархический строй в России до XX века сохранял разделение людей на сословия. Для сословно организованного общества характерна была иерархия в правах и обязанностях, сословное неравенство и привилегии. Выделялись сословия: дворяне, духовенство, разночинцы, купцы, мещане, крестьяне. Отсюда обращения *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. Вот что пишет по этому поводу Лев Успенский:

Мой отец был крупным чиновником и инженером. Взгляды его были весьма радикальными, да и по происхождению он был «из третьего сословия» – разночинец. Но, если бы ему даже пришла на ум фантазия обратиться на улице: «Эй, сударь, на Выборгскую!» или: «Господин извозчик, вы свободны?» он не возрадовался бы. Извозчик, скорее всего, принял бы его за подгулявшего типа, а то и просто рассердился бы: «Грешно, вам барин, ломаться над простым человеком! Ну какой я вам «господин»? Постыдились бы!» (Комс. пр. 18.11.77).

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), *сеньор, сеньора, сеньорита* (Испания), *синьор, синьора, синьорина* (Италия), *пан, пани* (Польша, Чехия, Словакия).

«Во Франции, – пишет Л. Успенский, – и консьержка у входа в дом называет хозяйку-домовладелицу «мадам»; но и хозяйка, пусть без всякого почтения, обратится к своей служащей точно так же: «Бонжур, мадам Вижу!». Миллионер, случайно севший в такси, назовет шофера «мосье», и таксист скажет ему, открывая дверь: «Силь ву плэ, мосье!» – «Пожалуйста, сударь!» Там и это норма» (там же).

После Октябрьской революции особым декретом упраздняются все старые чины и звания. Провозглашается всеобщее равенство. Обращения *господин – госпожа, барин – барыня, сударь – сударыня, милостивый государь (государыня)* постепенно исчезают. Только дипломатический язык сохраняет формулы международной вежливости. Так, к главам монархических государств обращаются: *Ваше величество, ваше превосходительство;* иностранных дипломатов продолжают называть *господин – госпожа.*

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 века. Оно пришло в древнерусский язык из старославянского языка и служило фонетическим вариантом слова *горожанин.* И то и другое означало «житель города (града)». В этом значении *гражданин* встречается и в текстах, относящихся к XIX веку. Так у А.С. Пушкина есть строчки:

Не демон – даже не цыган,

А просто гражданин столичный.

В XVIII веке это слово приобретает значение «полноправный член общества, государства».

Именно его имел в виду А.Н. Радищев, написавший в «Путешествии из Петербурга в Москву» (1790):

Гражданин, в каком бы состоянии небо родиться ему ни сулило, есть и пребудет всегда человек; а доколе он человек, право природы, яко обильный источник благ, в нем не иссякнет никогда; и тот, кто дерзнет его уязвить в его природной и ненарушенной собственности, тот есть преступник. <... >

Может ли государство, где две трети граждан лишены гражданского звания и частию в законе мертвы, называться блаженным?

Под пером А.Н. Радищева семантический объем слова гражданин расширяется. У него появляется значение: «человек, который предан Родине, служит ей и народу, заботится об общественном благе, подчиняет личные интересы общественным». Император Павел в 1797 г. издал указ, запрещающий употребление «крамольных» слов *свобода, общество, гражданин.* Вместо слова *гражданин,* по указу, следовало писать и говорить *житель, обыватель.* Но указ оказался бессильным. Слово *гражданин* с новым содержанием получает распространение в XIX веке, о чем свидетельствует творчество выдающихся поэтов, писателей:

Я говорил: в отечестве моем

Где верный ум, где гений мы найдем?

Где гражданин с душою благородной,

Возвышенной и пламенно свободной?

*(А. С. Пушкин)*

Поэтом можешь ты не быть,

Но гражданином быть обязан!

Будь гражданин! Служа искусству,

Для блага ближнего живи.

*(Н.А. Некрасов)*

*Я* ведь еще и гражданин, я люблю Родину, народ. Я чувствую, что если я писатель, то я обязан говорить о народе, об его страданиях, об его будущем.

*(А.П. Чехов)*

Почему же такое общественно значимое слово, как *гражданин,* не стало в XX веке 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 стала его неотъемлемой частью, так укоренилась в сознании людей, что стало невозможным использовать слово *гражданин* в качестве общеупотребительного обращения.

Несколько иначе сложилась судьба слова *товарищ.* Оно зафиксировано в памятниках XV века. Известно в словенском, чешском, словацком, польском, верхнелужицком и нижнелужицком языках. В славянские языки это слово пришло из тюркского, в котором корень tavar означало «имущество, скот, товар». Вероятно, первоначально *товарищ* имело значение «компаньон в торговле». Затем значение этого слова расширяется: *товарищ* – не только «компаньон», но и «друг». Об лом свидетельствуют пословицы: *В дороге сын отцу товарищ, Умный товарищ – половина дороги; От товарища отстать – без товарища стать; Бедный богатому не товарищ; Слуга барину не товарищ.*

С ростом революционного движения в России в начале XIX века слово *товарищ,* как в свое время слово *гражданин,* приобретает новое общественно-политическое значение: «единомышленник, борющийся за интересы народа». В этом *значении товарищ* встречается в стихотворении А. С. Пушкина «К Чаадаеву»:

Товарищ, верь: взойдет она.

Заря пленительного счастья,

Россия вспрянет ото сна,

И на обломках самовластья

Напишут наши имена!

С конца XIX и в начале XX веков в России создаются марксистские кружки, их члены называют друг друга товарищами. В первые годы после революции это слово становится основным обращением в новой России. Естественно, дворяне, духовенство, чиновники, особенно высокого ранга, не все и не сразу принимают обращение *товарищ.*

Отношение к обращению *товарищ* представителей разных социальных групп талантливо показал драматург К. Тренев в пьесе «Любовь Яровая». Действие происходит в годы гражданской войны. В речи духовенства, офицеров царской армии, разночинной интеллигенции продолжают использовать обращения: *ваше высокопревосходительство, ваше превосходительство, ваше благородие, господа офицеры, господин поручик, господа.*

С другой стороны, рисуя образы комиссара Красной Армии, его помощников и сторонников, К. Тренев подчеркивает, иногда с юмором, излишне нарочитое использование обращения *товарищ:*

Первая комсомолка. Товарищ Хрущ, срочная телефонограмма. Товарищ Кошкин велит вам и товарищу Мазухину сейчас же передать.

Хрущ (читает телеграмму). А где Мазухин? Сестренка, кликни-ка товарища Мазухина.

Вторая комсомолка. Товарищ Мазухин, к товарищу Хрущу!

В обращении *товарищ* соотносится не только с фамилией, но и с профессией, званием: *товарищ комиссар, товарищ профессор,* с именем и отчеством: *товарищ Дуня Фоминишна.*

Советские поэты в последующие годы старались подчеркнуть универсальность и значимость обращения *товарищ,* создавая сочетания: *товарищ жизнь, товарищ солнце, товарищ урожай* (В. Маяковский); *товарищ победоносный класс* (Н. Асеев); *товарищ рожь* (А.Жаров).

Происходит четкое разграничение: *товарищи* – это большевики, это те, кто верит в революцию. Остальные – *не товарищи,* значит, враги.

В последующие годы советской власти слово *товарищ* было особенно популярным. A.M. Горький в сказке «Товарищ» пишет, что оно стало «яркой, веселой звездой, путеводным огнем в будущее». В романе Н. Островского «Как закалялась сталь» читаем: «Слово «товарищ», за которое еще вчера платили жизнью, звучало сейчас на каждом шагу. Непередаваемо волнующее слово *товарищ».* Прославляла его и одна из популярных в советское время песен: «Наше слово гордое *товарищ* нам дороже всех красивых слов».

Так даже обращение приобретало идеологический смысл, становилось социально значимым. Вот что по этому поводу пишет журналист Н.Андреев в «Новом времени» (1991. № 2):

Казалось, обращение – это дело воспитания, вкуса, культуры. Однако в нашем социалистическом обществе по тому, как обращаются к человеку, можно судить о его политической ориентации, идеологии, классовой принадлежности. Обращением как бы сразу определялся статус гражданина: *если товарищ,* то стало быть, наш, идеологически проверенный, классово чистый. *Господин* – тут внимание, этого можно подозревать во всем: в контрреволюционности, эксплуататорских наклонностях, антикоммунизме. *Гражданин* – тут уж явный уголовный подтекст. Был товарищ, а стал гражданин подследственный.

После Отечественной войны слово *товарищ* постепенно начинает выходить из повседневного неофициального обращения людей друг к другу.

Возникает проблема: как обратиться к незнакомому человеку? Вопрос начинают обсуждать на страницах печати, в передачах по радио. Высказывают свое мнение филологи, писатели, общественные деятели. Предлагают возродить обращения *сударь, сударыня.*

В 1979 г. газета «Неделя» печатает письма читателей. Одно из них пришло из Ростова-на-Дону. Автор пишет:

На днях я «ради спортивного интереса» послушала и подсчитала, как обращаются люди к продавщице сорока пяти лет в большом продуктовом магазине.

Результат наблюдений оказался таким: *девушка –* 25 человек, *бабушка, бабуля* (от 20 до 25 лет) – 7, *дорогуша* – 3, *женщина –* 10, *мать* (от 30 до 35 лет) – 6, *сестричка* – 1, *тетя, тетенька* (подростки) – 7, *уважаемая* (пожилой человек) – 1, *продавщица –* 3 (всего?).

На улице, в магазине, в городском транспорте все чаще слышится обращение *мужчина, женщина, дед, отец, бабуля, парень, тетенька, дяденька.*

Подобные обращения не являются нейтральными. Они могут восприниматься адресатом как неуважение к нему, даже оскорбление, недопустимое фамильярничание. Отсюда возможны грубость в ответ, выражение обиды, ссора.

Начиная с конца 80-х гг. в официальной обстановке стали возрождать обращения *сударь, сударыня, господин, госпожа.* История повторяется. Как в 20–30 гг. обращения *господин* и *товарищ* имели социальную окраску, так и в 90-х гг. они вновь противостояли друг другу. Показателен пример: депутат СССР

Н. Петрушенко при обсуждении закона о собственности на Верховном Совете в 1991 г. сказал:

Сегодня нас не могут не насторожить слова о трудовой частной собственности, а завтра, когда миллиарды теневой экономики и мафиозные деньги позволят сделать частную собственность доминирующей, не приведет ли это к реставрации капитализма? Поддержит ли вас народ, товарищи депутаты? И так хочется сказать в адрес тех депутатов, кто это предлагал, не товарищи, а господа депутаты.

Приведя эту цитату, журналист Н. Андреев комментирует:

Интересно, как обратился бы депутат Петрушенко к рабочим КамАЗа, владеющим акциями? Какие-никакие, а собственники. Они еще товарищи? Или уже господа? Господа своей собственности, господа своей судьбы. Чтобы быть господином, надо чем-то владеть.

Примечательна параллель. Задолго до перестройки шел фильм «Депутат Балтики» о первых послереволюционных годах. Главный герой картины депутат Петроградского Совета от балтийских моряков профессор Полежаев выступает с речью перед народом. Он начинает ее так: **«Господа!»** Аудитория неприятно удивлена: такое обращение может относиться только к людям привилегированных классов. Вероятно, оратор оговорился. Профессор понимает реакцию зала: «Я не оговорился. Я вам говорю – рабочим и работницам, крестьянам и крестьянкам, солдатам и морякам... Вы хозяева и подлинные господа на шестой части мира...»

В последнее время обращение *господин, госпожа* воспринимается как норма на заседаниях Думы, в передачах по телевидению, на различных симпозиумах, конференциях. Параллельно с этим на встречах представителей власти, политических деятелей с народом, а также на митингах выступающие с речью стали использовать обращения *россияне, сограждане, соотечественники.* В среде государственных служащих, бизнесменов, предпринимателей, преподавателей вузов нормой становится обращение *господин, госпожа* в сочетании с фамилией, названием должности, звания. Трудности возникают в том случае, если директор, профессор – женщина. Как в таком случае обратиться: *господин профессор* или *госпожа профессор!*

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 последнее время в роли обращения, 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 в неофициальной обстановке остается открытой.

Она будет решена только тогда, когда каждый гражданин России 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. Только тогда никто из россиян не будет чувствовать неловкость и смущение, если его назовут или он кого-то назовет *господин, госпожа.*

***Контрольные вопросы и задания***

1. *Что такое «речевой этикет»?*
2. *Назовите факторы, определяющие формирование речевого этике  
   та и его использование.*
3. *Докажите, что речевой этикет имеет национальную специфику.*
4. *На какие группы делятся формулы речевого этикета?*
5. *Какова история обращения людей друг к другу в России ?*