Министерство образования и науки Российской Федерации

Сибирская Государственная Геодезическая Академия

Кафедра: Русского языка

**Реферат на тему:**

**Речевой этикет и проблемы стилистики**

 Выполнил: студент

Группы МО-12

Проверила: ст.преподаватель

Абросимова Г.И

Новосибирск 2010

**Содержание**

[Введение 3](#_Toc256459015)

[1. Понятие «культура речи» и что такое этика. 5](#_Toc256459016)

[1.1 Повседневная языковая практика и норма в речевом этикете 9](#_Toc256459017)

[2. Соблюдение речевого этикета. 10](#_Toc256459018)

[2.1. Несколько правил речевого общения 13](#_Toc256459019)

[2.2 Речевой этикет и речевая ситуация. 16](#_Toc256459020)

[2.3. К вам обращаются. Как вас называть? 17](#_Toc256459021)

[3. Проблемы стилистики 20](#_Toc256459022)

[4. Норма русского языка как важнейший признак культуры речи 21](#_Toc256459023)

[Заключение 23](#_Toc256459024)

[Список литературы 24](#_Toc256459025)

# Введение

РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ, принятая в данной культуре совокупность требований к форме, содержанию, порядку, характеру и ситуативной уместности высказываний. Известный исследователь речевого этикета Н.И.Формановская дает такое определение: «Под речевым этикетом понимаются регулирующие правила речевого поведения, система национально специфичных стереотипных, устойчивых формул общения, принятых и предписанных обществом для установления контакта собеседников, поддержания и прерывания контакта в избранной тональности». К речевому этикету, в частности, относятся слова и выражения, употребляемые людьми для прощания, просьбы, извинения, принятые в различных ситуациях формы обращения, интонационные особенности, характеризующие вежливую речь и т.д. Изучение речевого этикета занимает особое положение на стыке лингвистики, теории и истории культуры, этнографии, страноведения, психологии и других гуманитарных дисциплин.

Известно, что речевой этикет - неотъемлемая часть речевой культуры, которую в наше время можно считать "сквозным действием" преподавания русского языка, его методики и риторики.

Об "этикетных" проблемах написано множество статей и книг. В них мы находим мысли о социальной значимости речевого этикета, о функциях этикетных выражений в речевом общении, о выборе этикетных формул по отношению к разным собеседникам.

К сожалению, в наше время (особенно в молодежной среде) наблюдается "дефицит" уважительного отношения к собеседнику или просто к постороннему человеку: необязательно здороваться с соседом, можно не благодарить за оказанную услугу, перебивать. Поэтому я считаю, что эта тема достаточно актуальна на данный момент.

Речь связана с мышлением и сознанием, носит национальный характер, помогает установить контакт между людьми, но только правильная, красивая речь, вобравшая в себя нормы речевого этикета. Если человек обладает речевым этикетом, то с ним и приятно общаться другим, к нему тянутся люди, он легко заводит знакомство и поддерживает их теплыми беседами.

Учение о речевой культуре как составная часть теории и практики ораторского искусства зародилось в Древней Греции и в Древнем Риме. В России это искусство оригинально осмыслил и развил М.В. Ломоносов на материале отечественной словесности.

В ХХ веке совокупность явлений, обозначаемых термином речевая культура, получили развитие в трудах таких языковедов как В.И. Чернышев, Л.В. Щерба, Г.О.Винокур, В.В. Виноградов, Д.Н. Ушаков и др. Их внимание было привлечено к идее создания нормативной основы – прежде всего речь идет о создании толкового словаря и академической грамматики, отражающих языковые реалии новой жизни страны.

Важнейшая эпоха в становлении культуры речи как особой дисциплины в российском языкознании связана с именем профессора С.И. Ожегова. Он стал основателем сектора культуры русской речи в Институте русского языка АН СССР.

Сегодня речь, вернее сказать уровень культуры речи человека, становится визитной карточкой в профессиональном, деловом общении, определяет успешность делового взаимодействия, а, следовательно, становится одной из составляющей успешной карьеры.

Я считаю что данная тема всегда будет актуальна поскольку люди всегда находятся в обществе, и им нужно общаться, но не все знают как это правильно делать, для этого и существует культура общения, что бы люди могла вежливо общаться друг с другом не боясь обидеть собеседника.

Целью данного реферата является возможность узнать о культуре речи, как правильно общаться, говорить, как нужно обращаться к человеку старше вас. Еще мне хотелось узнать о нормах языка, правилах, как и что можно говорить.

В данном реферате я поставила для себя такие задачи:

- понятие «культура речи»;

- нормы русского языка как важнейший признак культуры речи;

- коммуникативные качества речи;

- речевой этикет и его национальную специфику;

- формулы речевого этикета в деловом общении.

Может быть, приведенные фрагменты в реферате, суждения о речевом этикете кому-то могут показаться спорными. Но они, несомненно, свидетельствуют о том, что, несмотря на фундаментальные работы в области речевого этикета, эта проблема остается по- прежнему открытой и требует неустанного внимания со стороны лингвистов, риториков и прежнему открытой и требует неустанного внимания со стороны лингвистов, риториков и методистов.

# 1. Понятие «культура речи» и что такое этика.

Характеристика понятия «культура речи».

В Энциклопедии «Русский язык» понятие «культура речи» определяется как владение нормами устного и письменного литературного языка (правилами произношения, ударения, грамматики, словоупотребления и др.), а также умение использовать выразительные языковые средства в разных условиях в соответствии с целями и содержанием речи [1, c. 168]. Таким образом, под культурой речи понимается:

· владение нормами литературного языка в его устной и письменной формах;

· умение выбрать и организовать языковые средства, которые в определенной ситуации общения способствуют решению поставленных коммуникативных задач;

· соблюдение этики общения.

Культура речи содержит три составляющих компонента: нормативный, коммуникативный и этический.

Нормативный аспект предполагает, прежде всего, правильность речи, то есть соблюдение норм литературного языка, которые воспринимаются его носителями (говорящими и пишущими) в качестве «идеала», образца. Цицерон говорил: «Умение правильно говорить – еще не заслуга, а неумение - уже позор.»

О коммуникативном аспекте известный специалист по культуре речи Г.О. Винокур писал: «Для каждой цели – свои средства.»

Этический аспект культуры речи предписывает знание и применение правил языкового поведения в конкретных ситуациях. Под этическими правилами общения понимается речевой этикет: речевые формулы приветствия, просьбы, вопроса, благодарности, поздравления и т.п.; обращения на «ты» и на «вы»; выбор полного или сокращенного имени, формулы обращения и др.)

Культура речи может быть определена по следующим основным критериям:

1. Правильность.

2. Коммуникативная целесообразность.

3. Точность.

4. Ясность и доступность.

5. Чистота.

6. Богатство и разнообразие.

7. Выразительность.

8. Эстетичность.

9. Уместность.

Этикет есть внешняя, видимая часть этики, которая сложилась в течение веков и тысячелетий в обществе людей и составляет неотъемлемую часть, даже основу духовного мира личности.

Термин этика (он введен Аристотелем) имеет два значения:

а) философская наука, объектом которой является мораль (проблемы смысла жизни, назначения человека и пр.);

б) нормы, правила, поддерживаемые общественным мнением и определяющие, как должен поступать человек в условиях выбора между добром и злом, эгоизмом и альтруизмом, в ситуациях самовыражения личности, в мотивации поступков, в понимании принципов и норм поведения.

Этика имеет разнообразные сферы применения: она определяет взаимоотношения людей в совместном труде, в сфере образования и воспитания, в спорте, даже в экологии. И в семейной жизни, и в общении - в самых разнообразных его ситуациях.

Этика связана с психологией в сферах мотивации поведения, развития побуждений человека, в изучении его нравственных чувств, формировании личности, ее интеллектуального мира, сознания.

Этика связана и с социологией в вопросах общественного регулирования деятельности, поступков людей, проблемы «человек и общество».

Она не могла не отразиться и в языке: в нем сформировались, сложились в стройную систему языковые единицы, близкие к фразеологии, чрезвычайно чуткие к изменениям в общественных отношениях, - это средства и правила употребления речевого этикета.

Речевой этикет - это система устойчивых форм общения, принятых в соответствии с социальными ролями общающихся. Области употребления этикетных форм: приветствие, прощание, извинение, просьба, благодарность и т.п. Этикет - внешняя форма общения, но он связан с этикой, отражает нравственные нормы отношений между людьми. Системы этикетных речений изменчивы, они с высокой точностью отражают историческое время и социальные слои их уместного применения. Они ситуативны, «прикреплены» к официальной и неофициальной обстановкам, отражают очень тонкие различия в выборе того или иного регистра общения. Например: Приветствую вас!; Здравствуйте!; Здравствуй!; Здорово!; Привет!; Как дела?; Здоровеньки булы! Различия выражается в обращении на ты или на вы, в деревне или в городе, среди знакомых и незнакомых, равных по возрасту или нет и т.п.

Этикетные формы близки к фразеологическим единицам, ибо чаще всего их не следует понимать буквально: приветствие Как дела? - калька с речения из англо-американского этикета не содержит требования развернутого ответа, так же как и Здравствуй не следует воспринимать как приказ быть здоровым. В то же время речевой этикет служит средством стилистической дифференциации речи: Прошу прощения! - Извини!Речевые этикетные формы не вносят в коммуникативный акт новой содержательной, логической информации, они несут на себе совсем иную, контактоустанавливающую информацию: если вошедший говорит Здравствуйте, господа! или Привет, братва!, то тем самым он представляется присутствующим по своему социальному статусу (искренно или нет - это выяснится позднее). В то же время приветствие ориентировано на адресата. Этикетные формы выражают отношение к адресату (Извините, пожалуйста), уважение к нему или просто вежливость, такт в общении. Они отражают традиции, нормы взаимного уважения (поздравления с праздниками, важными событиями в жизни близкого человека или просто знакомого, приглашения на свадьбу или просто в гости). Функция привлечения внимания потенциального собеседника также не чужда речевому этикету, как и функция завершения общения.

Речевой этикет представляет собой универсалию - он используется в различных языках, нередко переводится, представляет собой кальку: auf Wiedersehen (нем.) - до свидания, однако большая часть этикетных форм традиционна, имеет национальные корни: спасибо - спаси тебя Бог, благодарю -- благо дарю, сударь и сударыня.

Речевой этикет всегда привлекал внимание писателей да и всех носителей русского языка, но его научное освоение началось лишь во второй половине XX в. (В.Г. Костомаров, А.А. Акишина, Н.И. Формановская, В.Е. Гольдин). Во фразеологических словарях этикет отражен лишь отдельными примерами: Бог в помощь, благодарю покорно, на доброе здоровье с пометой «устар.».

Этикет в поведении людей и в речи подчинен историческому процессу, он сравнительно быстро меняется, и те формы вежливости, которые были привычны не только двести, но всего двадцать лет тому назад, сегодня уже безнадежно устарели. По этикетным речениям нетрудно распознать и возраст говорящего, и уровень его образования, и социальную принадлежность, а иногда и профессию. Особые этикетные формы приняты в среде военнослужащих, в школе между учителями и учащимися; речевой этикет, привычный в среде молодежи, не употребляется среди пожилых. Обращения, уместные в интимной переписке, не подходят к стилю деловых бумаг. Для свободного и корректного общения человек должен обладать тонким знанием этикета, даже его чутьем. Такого уровня трудно достичь в чужой стране, и многие иностранцы оказывались в крайне неловком положении по этой причине.

В последнее десятилетие усложнилось обращение в бытовых и официальных условиях: господин, товарищ, коллега; сударь и сударыня (попытка ввести в употребление эти исконно русские слова не увенчалась успехом). Благодарность мерси, принятая в интеллигентных семьях в XIX веке, теперь встречается редко и обычно в форме шутки.

Речевой этикет включает и невербальные средства - жесты, мимику и особенно интонации: звучание голоса, выражение глаз выдают фальшь и натяжку в этикетных ситуациях.

Обычно называют не менее десяти важнейших ситуаций, имеющих собственный набор этикетных слов и оборотов речи.

Обращение - к одному человеку или ко многим; официальное или дружеское, с разными степенями близости; к знакомому или незнакомому, к мужчине или женщине, к взрослому или подростку, юноше; на стадионе в острый момент футбольного матча - или в фойе оперного театра, в антракте; на рынке в мясных рядах - или в посольстве дружественного государства: Ты ли это, пресвятой отче Сергий? (Н.С. Лесков). По этому приветствию нетрудно воссоздать и ситуацию, и степень близости собеседников. К судье обращаются со словами ваша честь, к президенту - ваше превосходительство, экселенц. Многоуважаемый Алексей Николаевич! Не знаю, как мне благодарить вас... (А.П. Чехов). Милая Катя! -- из письма к подруге.

Приветствие при встрече в самых разнообразных ситуациях. Здравствуй, здравствуйте! -- самый частый тип приветствия на разных языках: пожелание здоровья. В русском языке еще есть салют - но это тоже «здоровье» (исп.). Пожелание здоровья имеет десятки вариантов.

К приветствию делаются добавления: Как поживаете?, рад(а) вас видеть и пр.

Прощание - дружеское и официальное, повседневное и надолго, с пожеланиями и без них и пр.: (До свидания; Прощай!; Всего доброго; Всех благ; Ну, пока!; Чао. Жесты: рукопожатие и пр.

Знакомство, представление - Здравствуйте. Я коммерческий директор фирмы «Восток», Иванов Иван Никитич. Дружеская встреча: Коля, познакомь нас! -- Это Слава, мы вместе учимся на механико-математическом факультете МГУ.

Благодарность - одно из наиболее глубоких проявлений этики через этикет, и это отразилось в лексических значениях этикета: спасибо, благодарю вас!, Я вам (или тебе) очень обязан; Сенк-ю (англ.), грацио (итал.), грациес (исп.), дзенкуе (польск.), благодаря (болг.), данке (нем); обычно с оттенком шутки.

Благодарность обычно вызывает отклик тех, кого благодарят: пожалуйста; не стоит благодарности!; кушайте (ешьте) на здоровье; и вам спасибо за все!

Поздравление с праздником, с какими-либо знаменательными событиями; поздравлению обычно предшествует обращение, приветствие.

Дорогой Николай Иванович! От всего сердца рад твоему успеху - блестящему завершению труда многих лет. Твоя новая книга - подлинный вклад в культуру России. Поздравляю тебя и преклоняюсь. В данном примере форма и содержание гармонично слиты.

Пожелание - одна из самых свободных этикетных структур. Желают своим друзьям и знакомым: крепкого здоровья, долгих лет жизни, успехов в труде и в ученье, в творческой деятельности, бла-гополучия и достатка, радостей и счастья - детям и всем близким.

Извинения: извините, пожалуйста!, простите!, прошу прощения, не судите меня строго!, повинную голову меч не сечет! - шутливо, фамильярно.

Просьба: пожалуйста; прошу тебя (вас); прошу вашего содействия (в каком-то начинании); у меня к тебе большая просьба...; помогите ради Христа! После этикетного начала обычно следует содержание просьбы.

Приглашение: на научную конференцию, в Географическое общество России для выступления с докладом, на день рождения (имярек) к его друзьям, повестка в суд в качестве свидетеля и многое другое.

Вводная и заключительная части письма - дружеского, официального:

Дорогой друг! Спешу уведомить тебя, что письмо твое я получил... <...> Остаюсь любящий тебя С. Есенин;

Древний Рим: Сенека приветствует Луцилия!,

И.С. Тургенев - М.С. Щепкину: Любезный и почтенный Михаила Семеныч! <...> От души преданный Вам Ив. Тургенев.

Он же - А.И. Герцену: Виноват я перед тобой, милый Герцен, давно тебе не писал <...> Жму тебе крепко руку и остаюсь навсегда преданный тебе.

Соболезнование, сочувствие, утешение: Дорогой друг! Всей душой разделяю твое горе...

Одобрение, похвала, комплимент и т.п.

Несмотря на стандартность, этикетные речения очень гибки и поддаются индивидуальному варьированию. Имеются в виду и стилистические варианты, и исторические изменения, и аллюзии, соединяющие друзей и понятные только им двоим. Так что речевой этикет не следует рассматривать лишь как средство вежливости, как внешнюю форму общения: он может служить и самовыражению личности, и формированию нравственных привычек, вписываться в общий фон культурного поведения.

Этикетные речения чутко связаны со стилистикой, это легко проследить на градации форм имени собственного в обращении: Уважаемый Александр Николаевич; Дорогой Александр Николаевич; Александр; Саша; Сашуня и пр. Обращение, форма имени сразу определяют тональность общения, всего последующего сообщения.

В заключение подчеркнем национальный, строго исторический, социальный, территориальный (русские в Москве и в Париже), контактоустанавливающий, этический характер этикетных средств языка.

# 1.1 Повседневная языковая практика и норма в речевом этикете

Специфика речевого этикета в том, что он характеризует как повседневную языковую практику, так и языковую норму. Действительно, элементы речевого этикета присутствуют в повседневной практике любого носителя языка (в том числе и слабо владеющего нормой), который легко опознает эти формулы в потоке речи и ожидает от собеседника их употребления в определенных ситуациях. Элементы речевого этикета усваиваются настолько глубоко, что они воспринимаются «наивным» языковым сознанием как часть повседневного, естественного и закономерного поведения людей. Незнание же требований речевого этикета и, как следствие, их невыполнение (например, обращение к взрослому незнакомому человеку на Ты) воспринимается как желание оскорбить или как невоспитанность.

С другой стороны, речевой этикет может рассматриваться с точки зрения языковой нормы. Так, представление о правильной, культурной, нормированной речи включает в себя и определенные представления о норме в области речевого этикета. Например, каждому носителю языка известны формулы извинения за неловкость; однако нормой приветствуются одни (Извините меня, Прошу прощения) – и отвергаются или не рекомендуются другие, например, Извиняюсь (причем иногда подобному разграничению даются «обоснования» вроде: нельзя извинять себя, можно только просить извинения у других и пр.). Само употребление или неупотребление единиц речевого этикета также может быть предметом нормализации, например: формулы извинения уместны в случае, если говорящий причиняет беспокойство своему собеседнику, однако слишком часто извиняться не следует, так как этим собеседник ставится в неловкое положение и пр. Кроме того, нарушение норм и правил литературного языка, особенно если оно выглядит как небрежность, само по себе может рассматриваться как нарушение речевого этикета.

Итак, требования речевого этикета образуют своего рода иерархию. В какой-то мере они являются неотъемлемой частью активной и пассивной языковой практики каждого носителя языка; с другой стороны, эти требования связываются с определенным уровнем культуры речи, более или менее высоким. Например, каждому носителю языка с раннего возраста известно, что при встрече необходимо здороваться. Далее, ребенку объясняют, что надо здороваться в соответствии с определенными правилами (младший приветствует старшего первый, используя для этого вполне определенные формулы – не Привет или Здорово, а Здравствуйте, или лучше: Здравствуйте, Иван Иванович). Наконец, в дальнейшем носитель языка узнает и о других тонкостях речевого этикета и учится их использовать в своей повседневной практике.

Граница между повседневной речевой практикой и нормой в речевом этикете неизбежно является подвижной. Практическое применение речевого этикета всегда несколько отличается от нормативных моделей, и не только из-за недостаточного знания участниками его правил. Отклонение от нормы или чересчур дотошное следование ей может быть связано с желанием говорящего продемонстрировать свое отношение к собеседнику или подчеркнуть свое видение ситуации. В приведенном ниже примере вежливая форма используется, чтобы подчеркнуть недовольство начальника подчиненным:

– Здрасьте, Любовь Григорьевна! – сказал он в отвратительно галантной манере. – Задерживаетесь? <…>

Больше всего ее напугало то, что к ней обращаются на «вы», по имени-отчеству. Это делало все происходящее крайне двусмысленным, потому что если опаздывала Любочка – это было одно, а если инженер по рационализации Любовь Григорьевна Сухоручко – уже совсем другое. (В.О.Пелевин, «Вести из Непала».)

Таким образом, речевой этикет не является жесткой системой правил; он в достаточной мере пластичен, и эта пластичность создает довольно обширное «пространство для маневра».

# 2. Соблюдение речевого этикета.

Умение пользоваться языком включает в себя также знание и соблюдение речевого этикета.

Под речевым этикетом понимаются разработанные обществом правила речевого поведения, система устойчивых речевых формул общения.

Действительно, различные ситуации требуют использования определенных речевых оборотов. Вот, к примеру, выражения, которые могут употребляться при знакомстве:

Давайте познакомимся (будем знакомы)

Позвольте (разрешите) познакомиться с вами

Позвольте (разрешите) представиться

Познакомьте, пожалуйста, меня с ...

Представьте меня вашему (вашей)...

Познакомьтесь, пожалуйста. Это мой (моя)...

Позвольте (разрешите) познакомить вас...

Позвольте (разрешите) представить вам моего...

Очень приятно

Счастлива (рада) познакомиться с вами

Я давно хотела познакомиться с вами

Мне знакомо ваше лицо: наверное, мы где-то встречались

Ваше лицо мне кажется знакомым

Мне кажется, мы уже встречались где-то

Конечно, нельзя просто механически заучить эти выражения. Очень важно учитывать, насколько та или иная формула речевого этикета уместна в конкретной ситуации, соответствует ли она социальному статусу говорящего, его индивидуальным особенностям, приемлема ли для собеседника.

Использование этикетных речевых оборотов помогает собеседникам установить контакт, наладить взаимопонимание, создать благоприятную психологическую обстановку, поддерживать общение в определенной тональности в соответствии с социальными ролями его участников.

Именно об этом рассуждает один из героев романа А. Крона «Бессонница». Обратите внимание, какое большое значение придает он использованию речевого этикета:

Казалось бы, нет никакой практической необходимости в том, чтобы знакомые, а тем более незнакомые люди при встрече желали друг другу здоровья, никакого реального влияния на соматическое состояние организма такое пожелание иметь не может. Однако наше сознание четко регистрирует данные зрения (поклон или небрежный кивок), слуха (о, тысячи оттенков!) и даже осязания - древнейший обряд рукопожатия приобрел в наше время новый, не менее важный смысл, и когда с вами перестали здороваться люди, которых вы раньше едва удостаивали кивком, это было для вас настоящим потрясением. Вы неистовствовали. Люди небезразличны к тому, кто, как и в какой последовательности их приветствуют, обращаются к ним с просьбой или приказывают, благодарят за услугу или воспринимают ее как должное, просят прощения даже за невольный ущерб или довольствуются своей безнаказанностью. «Здравствуйте», «пожалуйста», «спасибо» и «извините» - внедрение в обиход этих четырех слов я считаю важнее собирания макулатуры, и. было бы совсем неплохо, если б коллективными усилиями физиологов и гуманитариев было создано нечто вроде кодекса бытовой социальной гигиены.

Речевой этикет в определенной мере отражает нравственное состояние общества, его моральные устои.

Известно, что в некоторых странах были изданы законы, предписывающие, как надо обращаться к представителям различных слоев общества. Такие законы, изданные великим преобразователем Петром I, неукоснительно действовали и в нашей стране вплоть до 1917 года.

В настоящее время ведется работа по подготовке Словаря русского речевого этикета, основу которого должны составить слова и устойчивые выражения доброжелательного обхождения из произведений русской художественной литературы XIX-XX веков. Такой словарь, бесспорно, будет способствовать повышению культуры речевого этикета.

Следует учесть, что 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 посоветоватъся 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.

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.

Регламентированность делового общения означает и ограниченность его определенными временными рамками. Не случайно в народе говорят: «Время - деньги». Деловые люди знают цену времени, стараются использовать его рационально и обычно расписывают свой рабочий день по часам и минутам. Поэтому, как правило, деловые встречи имеют строгий регламент. А чтобы отведенное время было использовано эффективно, важно четко определить круг обсуждаемых проблем и тщательно подготовиться к встрече.

Дейл Карнеги в книге «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей» приводит слова одного из руководителей школы бизнеса:

Я предпочту лучше два часа ходить по тротуару перед конторой делового партнера, с которым у меня должна состояться встреча, чем войду в его контору, не имея абсолютно ясного представления о том, что. собираюсь сказать ему я и что он, исходя из моего знания его интересов и побуждений, может ответить.

# 2.1. Несколько правил речевого общения

Если вы слышите обращенное к вам непочтительное замечание, неприличный намек, фразу с блатными словечками, самое простое, что вы можете сделать, - это ответить демонстративным молчанием, выражая мимикой свое отношение. Если и после этого к вам продолжают приставать с «некультурной речью», можно сказать: Простите, я не желаю с вами разговаривать. Вряд ли следует отвечать грубостью на грубость. Если же молчанием отделаться нельзя (собеседник и присутствующие не понимают его значения), можно воспользоваться давно оправдавшими себя фразами-клише: Вы взяли со мной не тот тон; Я не думаю, что вы имеете право со мной так разговаривать!; Не считаю возможным отвечать на ваши намеки {вашу грубость).

Время от времени мы сталкиваемся с речью, пересыпаемой нецензурной лексикой. К сожалению, ее используют не только люди, относящиеся к уголовному миру, но и достаточно образованные и солидные люди.

В правила речевого этикета входит запрет на употребление в порядочном обществе обсценной лексики и других грубых слов, жаргонизмов и т. д. Включая их в беседу с интеллигентным, воспитанным человеком (знакомым или незнакомым), вы как бы даете ему понять, что он тоже причастен к дурному обществу и понимает его словечки {Я что-то никак не врублюсь; Втюрился в свою соседку; Запел своим козлетоном и т. п.). Вашему собеседнику, скорее всего, будет неприятно, что вы о нем так думаете. Лучше вообще не употреблять подобные единицы речи, но если вам очень хочется «заострить» свой стиль их редким, одиночным употреблением, то сделайте это с какой-то оговоркой: Ему на этой работе, как выражаются простые люди, лафа; Его, если употреблять блатное выражение, просто подставили! и т. п.

Немного о комплиментах. На комплименты или лестные слова надо отвечать соответственно, а если умеете, то нешаблонно. Так, на восторженное высказывание о качествах вашего ума, вашей души можно ответить словами персонажа из французского фильма: Спасибо. Комплимент хоть и незаслуженный, но приятный. Можно проще: Боюсь, что Вам это только показалось; Уж не знаю, правда ли это; Хотелось бы, чтобы это было правдой!; Это, конечно, преувеличение!; Мне трудно в это поверить. Любой ответ на похвалу должен быть деликатным.

Приглашать в гости или на какое-то мероприятие должен хозяин (устроитель) или его супруга. Нетактично прибегать к помощи третьего лица. Лучше это сделать при личной встрече (или по телефону), подобрав сердечные слова и выражения.

На приглашение следует отвечать определенно (придете или нет), не используя уклончивые ответы {если..., постараюсь прийти..., не знаю, мне сейчас трудно сказать). Приглашающий должен точно знать, придете вы или нет. Неприлично расспрашивать: А кто еще будет!, просить (предлагать) перенести мероприятие на другой день, «отвечать» на приглашение долгой паузой, как будто вы взвешиваете: стоит, или не стоит его принимать. Если вы вынуждены отказать, приведите достаточно убедительную причину. Если затрудняетесь дать немедленный ответ, то скажите, что дадите его в ближайшее время. Отказываясь, поблагодарите за приглашение, добавив к сожалению или эквивалентное очень хотелось бы, очень был бы рад, но...

Находясь за столом, не говорите ничего, что может испортить аппетит другим. В частности, не упоминайте о нарушении гигиены при приготовлении пищи, о сомнительных видах пищи: кто-то может оказаться слишком впечатлительным. Не следуйте Собакевичу:

...Ведь я знаю, что они на рынке покупают. Купит вот тот каналья повар, что выучился у француза, кота, обдерет его да и подает на стол вместо зайца... - Фу! какую ты неприятность говоришь, - сказала супруга Собакевича... - Все, что ни есть ненужного, что Акулька у нас бросает, с позволения сказать, в помойную лохань, они его в суп! да в суп! туда его! - Ты за столом всегда эдакое расскажешь! - возразила опять супруга Собакевича. (Гоголь).

Важный вопрос речевого этикета - обращение к собеседнику в раз-личных ситуациях.

Наиболее нейтрально и в то же время уважительно называть человека по имени-отчеству, когда мы обращаемся к нему или когда говорим о нем в его отсутствие. Это подходит для большинства случаев при общении культурных людей.

Не следует, однако, слишком часто, чуть ли не в каждой фразе употреблять имя и отчество в частном разговоре:

Вы во Франции были, Алексей Владимирович?.. Как вам там понравилось, Алексей Владимирович? А в следующий раз вы туда поедете, Алексей Владимирович?

Такое построение речи может вызвать у собеседника негативное отношение к говорящему.

Если вы обращаетесь к кому-то по имени-отчеству, то и за глаза его нужно называть так же: Алексей Владимирович на днях вернулся из Франции и т.п. Если ваш собеседник заметит, что в присутствии какого-либо лица вы называете его по имени-отчеству, а в его отсутствие - по фамилии (Спиридонов вчера вернулся из Франции) или просто по имени, то такое различие будет для него означать, что ваша уважительность простирается не слишком далеко, а может быть, она вообще неискренняя, чисто формальная.

Иногда, с оттенком некоторой шутки, называют человека (за глаза) по отчеству: Ну что сказал Михалыч? Вам звонила Петровна и т.п. Эта антропонимическая формула носит уважительный характер в простонародье или в неофициальном общении, но в официальной обстановке она не годится: происходит смешение стилей.

Формула называния по фамилии давно существует в светском общении, но для нее нужны специфические условия, вне которых она окажется бестактной. Нормальным является обращение или называние отсутствующего по фамилии, если это равный вам по чину сослуживец, или однокурсник, или старый друг. В прошлом этой формулой выражался особый оттенок расположения к человеку. Например, так обращались друг к другу дворяне-сослуживцы, друзья Денисов и Николай Ростов в «Войне и мире» Л.Н. Толстого. Так обращается Татьяна Ларина к Онегину: Онегин, Я тогда моложе, Я лучше, кажется, была... В наше время это обращение сохранилось. Но в некоторых случаях его употребление сомнительно или носит оттенок дурного вкуса при разговоре с подчиненным или при упоминании о нем, при разговоре о начальнике (тем более в его присутствии), при разговоре студентов о своем преподавателе.

Нетактично называть так знакомого (обращаясь к нему или говоря о нем в его присутствии), который не является близким другом, и т. д.

В присутствии человека нетактично говорить он (или она):

А вот он не согласен с такой позицией (плюс кивок головой на соответствующее лицо); Спросите у него, он лучше знает.

Не следует заканчивать высказывание за другого. Это близко к тому, когда перебивают говорящего, и может вызвать его раздражение. Заканчивающий за другого как бы «помогает» ему сказать что-то, тем самым внушая мысль, что тот плохо владеет речью. Кроме того, «заканчивайте» может иметь вовсе не такой смысл, который хотел выразить говорящий, и в результате возникает некоторая неловкость.

Не старайтесь «перещеголять» собеседника и вообще всех присутствующих чем-либо - умом, компетентностью, приведением более интересного факта. Так делают дети, а взрослому лучше быть скромнее.

Не поправляйте публично человека, если вы заметили, что он сделал речевую ошибку: вы тем самым ставите его в неловкое положение. Если же поправили вас, вежливо поблагодарите: Вполне возможно. Я буду иметь в виду. Даже если «поправят» неправильно (а это случается), например, вы сказали завидно, а вам указывают: нужно, мол, говорить завидно, ответьте очень просто: Правда? Может быть. Я проверю по словарю. Если же вы будете доказывать свою правоту (и, предположим, докажете ее), то в результате может возникнуть некоторый дискомфорт в общении.

Часто мы передаем приветы нашим друзьям, знакомым, родственникам. Есть определенные правила речевого поведения в этих случаях. Передавать привет следует только тогда, когда вы знакомы с человеком-адресатом. В ином случае это неуместно. Можно передать привет человеку, если вы знаете, друг друга понаслышке, сотрудничаете на расстоянии, но еще не встречались. Лицам намного старше вас или намного выше в социальном отношении, следует передавать не привет, а поклон, иначе может возникнуть оттенок неуместной фамильярности (и попросите посредника передать именно поклон так как тот может безразлично отнестись к такой тонкости).

Не следует навязывать свое посредство в передаче привета: Я скоро увижу такого-то, передать ему от тебя привет? и т.п. Дело в том, что этим вы можете поставить собеседника в неловкое положение: ведь ему будет неловко ответить Не надо, не передавай, признавая тем самым, что у него с упоминаемым адресатом сложные отношения.

Нетактично говорить с кем-либо на языке, который не знают остальные присутствующие.

Нетактично вмешиваться в чужой разговор. Тем самым вы нарушаете понятие «коммуникативная неприкосновенность». В Европе это соблюдается свято, но у нас «излишняя коммуникабельность» не считается чем-то особенным. Подумайте, было бы приятно вам, если бы в вашу беседу с другом, знакомым, коллегой вмешался кто то посторонний?

# 2.2 Речевой этикет и речевая ситуация.

Речевой этикет так или иначе привязывается к ситуации речевого общения и ее параметрам: личностям собеседников, теме, месту, времени, мотиву и цели общения. Прежде всего, он представляет собой комплекс языковых явлений, ориентированных на адресата, хотя личность говорящего (или пишущего) также учитывается. Это может быть наилучшим образом продемонстрировано на употреблении Ты- и Вы-форм в общении. Общий принцип состоит в том, что Вы-формы употребляются как знак уважения и большей формальности общения; Ты-формы, напротив, соответствуют неформальному общению между равными. Однако реализация этого принципа может представать в различных вариантах в зависимости от того, как участники речевого общения соотносятся по возрастной и/или служебной иерархии, находятся ли они в родственных или дружеских отношениях; от возраста и социального положения каждого из них и т.д.

Речевой этикет обнаруживает себя по-разному также в зависимости от темы, места, времени, мотива и цели общения. Так, например, правила речевого общения могут различаться в зависимости от того, являются темой общения печальные или радостные для участников общения события; существуют специфические этикетные правила, связанные с местом общения (застолье, присутственное место, производственное совещание) и т.д.

Исследователями описывается целый спектр коммуникативных функций речевого этикета. Вот некоторые из них. Речевой этикет:

способствует установлению контакта между собеседниками;

привлекает внимание слушателя (читателя), выделяет его среди других потенциальных собеседников;

позволяет засвидетельствовать уважение;

помогает определить статус происходящего общения (дружеский, деловой, официальный и пр.);

формирует благоприятную эмоциональную обстановку для общения и оказывает положительное воздействие на слушателя (читателя).

# 2.3. К вам обращаются. Как вас называть?

Ответ на этот вопрос, как известно, зависит от возраста собеседников, их отношений, специфики самой ситуации и в известной мере от традиционных обращений, принятых в данной сфере общения.

Конечно, есть общепринятые формы обращения. Например, к незнакомым детям и подросткам обращаются на ты и чаще всего со словами мальчик, девочка. Самых маленьких иногда именуют малышом, малышкой, деточкой и т.д.

К незнакомым молодым мужчинам и женщинам этикет предписывает обращаться на вы, называя их чаще всего соответственно молодой человек и девушка.

К людям преклонного возраста часто обращаются со словами дед, дедуля, отец, бабушка, мать.

При этом приходилось замечать, что пожилые мужчины обращение дедуля обычно воспринимают спокойно. А вот немолодые женщины часто обижаются, когда их именуют бабулями и бабушками. Но далеко не всегда привычные формы общения легко разложить по «этикетным полочкам» Так, бывает не просто выбрать правильный вариант обращения к собеседнику - ты или вы. Говорить вы дошкольнику и младшему школьнику не принято. А вот при обращении к школьнику-подростку и тем более старшекласснику выбор между ты и вы иногда затруднителен.

В современных школах учителя, особенно пожилые, в этих случаях предпочитают интимное (или пренебрежительное?) ты. Но некоторые преподаватели даже к пятиклассникам принципиально обращаются на вы. (Заметим, что в дореволюционных гимназиях обращение к гимназистам на вы было широко распространенным).

Вы принято у нас по отношению к студентам. Однако иногда преподаватели позволяют себе называть студентов на ты. Думаем, что в атмосфере педагогики сотрудничества это вряд ли можно назвать нарушением речевого этикета.

Как видно, этикетные отношения в обращении к собеседнику на вы или на ты не столь прозрачны и иной раз могут показаться спорными. Поневоле позавидуешь англичанам, в языке которых эквивалент нашему вы (you) является универсальным, обязательным даже по отношению к маленьким детям. Правда, в английском языке есть и интимное ты (thou), но оно употребляется редко и только в устной речи (или поэзии).

Парадоксальные отношения в области этикетных форм обращения отмечаются в семейно-бытовой сфере. Вспомним, к примеру, старосветских помещиков Н.В. Гоголя, которые никогда не говорили друг другу ты, но всегда вы: Вы, Афанасий Иванович! Вы, Пульхерия Ивановна! Тот, кто думает, что такие обращения - седая старина, ошибается. Они встречались и встречаются, хотя и очень редко, в семейном обиходе и в советском и постсоветском обществе.

Как их называть?

Наверное, каждый из нас замечал, что в средствах массовой информации стало общепринятым называть известных людей, людей, относящихся к властным структурам, по имени и фамилии (без отчества):

Герман Греф на заседании правительства доложил... ; Юрий Лужков рассказал москвичам о... ; вице-премьер Александр Жуков взял в свои руки бразды правления в ситуации... (Из газет).

Такие именования сегодня уже не считаются нарушением речевого этикета. Это - именования по западному образцу.

В обиходной же речи у нас сохраняется традиция именовать третьих лиц так, как их называют те, к кому обращаются с речью, или сами говорящие. Покажем это на трех мини-диалогах.

1) -- Представляете, Антонина Ивановна! Приехал мой Василий Петрович и привез всем подарки, в том числе и Вам.

-- Рада слышать Вас, Наталья Михайловна. Передайте Василию Петровичу большое спасибо!

2) -- Представляешь, Тоня! Приехал мой Вася, привез всем подарки, в том числе и тебе.

-- Ой, Натка, благодарю. Передай твоему Васе (Василию) большое спасибо!

3) -- Вадим, ты слушаешь меня?

Слушаю, мама.

Приехал папа и привез нам всем подарки, в том числе и тебе.

Здорово! А что он мне купил?

Не скажу. Приедешь -- увидишь.

В первом диалоге пожилая жен-щина передает соседке приятную новость, называя мужа по имени и отчеству, потому что его так называет соседка.

Во втором диалоге эта же женщи-на сообщает новость своей приятельнице, которая называет ее мужа по имени.

В третьем диалоге мать извещает сына о приезде отца и, понятно, называет его так, как принято в семье.

Сразу нужно признать, что здесь обозначена только тенденция, которая допускает вариативность и различные отступления от нее.

Многое зависит от отношений общающихся, их возраста, степени родства или близости, особенностей ситуации.

Прежде всего, обратим внимание на последовательность реплик. Названная тенденция определена лишь для инициативных реплик всех трех диалогов. В ответных же репликах «действующие лица» называются так, как их привыкли называть говорящие.

Но даже в инициативных репликах может быть «незаконная» вариативность. Так, в первом диалоге человек, сообщающий новость, может сказать:

-- Представляете, Антонина Ивановна! Приехал мой Василий (Вася) и привез подарки...

В этом случае получается, что обе пожилые женщины говорят о том, кто приехал и привез подарки, употребляя давно принятое именование.

Еще один пример. Дети и подро-стки обычно называют своих близких традиционно: так, как должно (независимо от того, кто их собеседник):

-- Мама, а папа скоро приедет?

-- Дядя Петя, не знаете, папа скоро приедет?

-- Николай Семенович, здравствуйте! Это говорит Вова. Попросите, пожалуйста, папу к телефону.

Наименования близких людей иногда зависят от семейных традиций. Например, когда супруги обращаются друг к другу по имени и отчеству, надо полагать, что и в общении с другими людьми они своих супругов называют так же.

Заметим, что тенденция называть кого-либо так, как его именует собеседник, в большинстве случаев сохраняется. По крайней мере, в инициативных репликах диалога.

Всегда ли нужно говорить спасибо?

В литературе по проблемам речевого этикета можно найти рекомен-дации, в каких ситуациях следует потреблять синонимичные этикетные средства. К примеру, кому и когда говорить при встрече Здравствуй!, кому - Здравствуйте!, кому Привет! или Салют! и т. д.

От чего зависит степень употребительности или неупотребительности того или иного средства речевого этикета?

В первую очередь, от их информативности и уместности в определенной ситуации. Например, средства выражения благодарности за услуги, и прежде всего Спасибо - очень информативны. Маленькие дети (правильно воспитанные) часто благодарят за подарок, похвалу и т. д.

В то же время ответные реплики: Пожалуйста!, Не стоит!, Не стоит благодарности! - встречаются значительно реже, поскольку их этикетная информативность незначительна. И без этих выражений услышавшему слова благодарности понятно, что его благодарят искренне и что это спасибо привычно и само собой разумеется. Тем не менее, слово, пожалуйста, как знак вежливости всегда уместно. (У В. А. Осеевой целый сборник называется «Волшебное слово», где основная новелла посвящена как раз «волшебному слову пожалуйста»).

Понятно, что бывают ситуации, когда обращающимся не до этикетной вежливости. Например, бежит человек к остановке и на ходу спрашивает у встречного: -- Этот автобус идет до метро? -- Идет. Конечно, в таком случае обычно забывают сказать походя и спасибо, и пожалуйста.

Этикетную значимость может изменить употребление слова в другом значении. Такая многозначность характерна и для слова спасибо. Приведем пример:

Сашок, я сказал Василию Петровичу, что ты очень талантлив, хотя нигде и никогда музыке не учился.

Ну, спасибо, Николай, удружил! Теперь он меня даже прослушивать не будет.

Здесь слово спасибо выражает досаду. И можно сказать, что в этой ситуации оно вообще находится за пределами речевого этикета.

# 3. Проблемы стилистики

 Стилистические различия в употреблении единиц речевого этикета в значительной степени определяются принадлежностью речи к различным функциональным стилям. Фактически каждый функциональный стиль имеет свои этикетные правила. Например, деловая речь отличается высокой степенью формальности: участники коммуникации, лица и предметы, о которых идет речь, называются их полными официальными наименованиями. В научной речи принята довольно сложная система этикетных требований, определяющих порядок изложения, ссылок на предшественников и возражений оппонентам (к несколько архаичным проявлениям научного речевого этикета, несомненно, относятся Мы-формы: Выше мы уже показали… – в том числе от имени одного автора). Кроме того, различным функциональным стилям могут соответствовать особые формы обращения (например, обращение Коллеги в научной речи).

Существенно также противопоставление письменной и устной речи. Письменная речь, как правило, принадлежит к тому или иному функциональному стилю; напротив, устная речь тяготеет к размыванию стилистических границ. В качестве примера можно сравнить письменные документы судопроизводства и устные выступления в суде тяжущихся сторон и их представителей: в последнем случае налицо постоянные выходы за пределы функционального стиля, менее формализованный язык и т.д.

Единицы речевого этикета благодаря своей социостилистической маркированности и широкому использованию в речевой практике существенно расширяют экспрессивно-стилистические ресурсы языка. Это может использоваться как в повседневной речи, так и в художественной литературе. Употребляя те или иные единицы речевого этикета, можно достигать различных целей, можно выражать свои эмоции и провоцировать эмоциональную реакцию у партнера по коммуникации. В художественной литературе употребление маркированных единиц речевого этикета часто служит для создания речевой характеристики персонажа. Например, в романе А.Н.Толстого «Петр Первый» письмо царицы Евдокии содержит следующие этикетные формулы: Государю моему, радости, царю Петру Алексеевичу… Здравствуй, свет мой, на множество лет <…> Женишка твоя, Дунька, челом бьет… Ср. обращения, используемые любовницей Петра Анной Монс: поклон от Анны Монс: выздоровела, еще краше стала и просит герра Петера – принять в подарок два цитрона.

# 4. Норма русского языка как важнейший признак культуры речи

Норма – это правила использования речевых средств в определенный период развития литературного языка: единообразное, образцовое, общепринятое употребление элементов языка (слов, словосочетаний, предложений).

Норма обязательна в равной мере, как для устной, так и для письменной речи и охватывает все стороны языка.

Различают нормы:

Фонетические – правила произношения звуков в составе слова;

Акцентологические – норма постановки ударения в слове;

Лексические – регулируют выбор слов и выражений в соответствии с их лексическим значением;

Морфологические – нормы грамматического согласования;

Синтаксические – номы построения предложений;

Орфографические – нормы правописания;

Пунктуационные – правила постановки знаков препинания;

Интонационные – используются для определения интонации.

Изменению норм предшествуют появление их вариантов, которые реально существуют в языке на определенном этапе его развития, и активно используются его носителями.

Варианты могут быть представлены на всех уровнях языка, например:

Уровень

Варианты

Фонетический Чтобы – чтоб, уполномочивать – уполномачивать;

Словообразовательный Геройски – по-геройски; читальня – читалка; слесарничать – слесарить;

Морфологический Полотенец – полотенцев; важнейший – самый важный; в ста метрах – в сотне метров

Синтаксический Ждать поезда – ждать поезд; купить хлеба – купить хлеб;

Фразеологический Языком трепать/ чесать/ болтать/ молоть;

Некоторые из них были выработаны давно и сохранились до настоящего времени. А некоторые изменились. Кого, например, значение слова абитуриент? Сегодня это слово обозначает человека, который поступает в высшее или среднее профессиональное учебное заведение. Но до 1936 г. слово абитуриент означало «учащийся среднего учебного заведения, который держит выпускные экзамены» («Толковый словарь русского языка» под редакцией Д.Н. Ушакова). Позже абитуриентами стали называть не только тех, кто оканчивает среднюю школу, но и тех, кто поступал в вуз. Как мы видим, норма употребления слова абитуриент изменилась.

Приведем еще один пример: слово банкрот было пришло в русский язык в XVIII веке и первоначально произносилось как банкрут. Во времена А.С. Пушкина существовали два варианта написания и произношения этого слова: банкрот и банкрут. Однако к концу XIX века в речи окончательно закрепилось произношение банкрот. Это стало нормой.

Вернемся к творчеству А.С. Пушкина. Его стихи отражают развитие языка в то время, например:

На почве чахлой и скупой,

В пустыне, зное раскаленной,

Анчар, как грозный часовой,

Стоит – один во всей вселенной.

У А.С. Пушкина произносится [е], однако с течением времени возобладала общая тенденция произносить [о] в этих словах. [1, c. 101]

Таким образом, мы не можем не отметить, что нормы литературного языка имеют такие характерные особенности, как

· относительная устойчивость,

· распространенность,

· общеупотребительность,

· общеобязательность,

· соответствие употреблению, традиции и возможностям языковой системы.

Языковые нормы не выдумываются учеными, а отражают закономерные процессы, происходящие в языке, и поддерживаются языковой практикой.

Источниками норм могут служить произведения писателей-классиков и современников, анализ языка средств массовой информации, общепринятое современное употребление, данные живого и анкетного опросов, научные исследования ученых-языковедов.

Нормы помогают литературному языку сохранять свою целостность и общепринятость. Они защищают литературный язык от диалектов, социальных и профессиональных жаргонов, просторечия. Это позволяет литературному языку осуществлять свою главную функцию – культурную.

# Заключение

Одной из функций речи является идентификация человека в его социальной или профессиональной группе. В деловых кругах встречают людей не только «по-одежке» (что собственно тоже является составной частью делового этикета), но и по тому, как человек может излагать собственные мысли, насколько он убедителен в ведении переговоров, владеет ли он речевым этикетом.

Сегодня, когда бизнес в России из криминального переходит на уровень цивилизованных деловых отношений, человек живущий «по-понятиям» и разговаривающий «по-фене» не может быть признан надежным деловым партнером, так как такой стиль поведения присущ лишь уголовному сообществу.

Неадекватное понимание устного и письменного сообщения у отправителя и получателя может привести к ошибкам во время выработки и принятия решения, стать причиной конфликта. Поэтому при организации речевой коммуникации следует соблюдать ряд условий, способствующих успешному достижению коммуникативной цели.

Специалисты относят к этим условиям потребность в коммуникативной заинтересованности, настроенность на деловые интересы собеседника, близость мировоззрений говорящих, умение слушать и вникнуть в смысл говоримого и т.д. Не последнее место среди этих условий занимает и знание норм речевого этикета.

Визитной карточкой современного делового человека, на ряду с профессиональными качествами, становится грамотная речь, отличные манеры поведения. Такой человек легко может организовать деятельность коллектива, вести переговоры с деловыми партнерами, что позволяет ему продвигается по карьерной лестнице, добивается успеха в бизнесе.

# Список литературы

1. Введенская Л.А. и др. Русский язык и культура речи: Учебное пособие для вузов/ Л.А. Введенская, Л.Г Павлова, Е.Ю. Кашаева – Ростов н/Д: «Феникс», 2001 г.

2. Гойхман О.Я., Надеина Т.И., Речевая коммуникация: Учебник/Под ред. проф. О.Я. Гойхмана. – М.:ИНФРА-И, 2001 г.

3. Казарцева О.М. Культура речевого общения: теория и практика обучения: Учебное пособие - 4-е изд. М.: - обучение: Флинта: Наука, 2001г. - 496 с.

4. Рахманин Л.В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов. М., 1988 г.

5. Русский язык и культура речи: Учебник/ под ред. проф. В.И. Максимова. – М.: Гардарики, 2002 г.

6. Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения., М., 1989 г.

7. Горбачевич К.С. Нормы современного русского литературного языка, М., 1989 г

8. Львов М.Р. Основы теории речи: Учебное пособие для студентов высших пед. учебных заведений. - М.: Издательский центр "Академия", 2002г. - 248сс.