**Главные положения речевого этикета**

(правила для разных социальных групп, частые нарушения и ошибки)

Что такое речевой этикет?

**Речевой этикет** — важная часть жизни любого сообщества. Делает общение понятным и приемлемым для представителей разных культур и социальных групп.

Наиболее точным считается определение советского и российского лингвиста, специалиста по синтаксису современного русского языка, функциональной стилистике, культуре речи **Натальи Ивановны Формановской:**

«Под **речевым этикетом** понимаются регулирующие правила речевого поведения, система национально специфических стереотипных, устойчивых формул общения, принятых и предписанных обществом для установления контакта собеседников, поддержания и прерывания контакта в избранной тональности».

**Л.А. Введенская** в своей книге «Русский язык и культура речи» даёт такое определение **речевому этикету**:

«Под **речевым этикетом** понимаются разработанные правила речевого поведения, система речевых формул общения в избранной тональности''.

Речевая культура поведения – это не только свод определённых норм. Это ещё и повседневное общение. Уровень речевого этикета помогает оценить социальный статус и уровень развития человека.

**Правила речевого этикета для разных социальных групп**

Внутри каждой социальной группы тоже существует свой **речевой этикет**.

Какие же **факторы** определяют формирование **речевого этикета** и его использование?

Л.А. Введенская так определяет эти **факторы:**

**Особенность партнёров**, вступающих в деловые отношения, ведущих деловой разговор:

социальный статус субъекта и адресата общения

место в служебной иерархии (последовательное расположение служебных званий, чинов от низших к высшим в порядке их подчинения)

профессия

национальность

вероисповедание

возраст

пол

характер.

**Ситуация**, в которой происходит общение. Это могут быть:

презентация

конференция

симпозиум

совещание

консультация,

юбилей или другой праздник.

**Речевой этикет** тесно связан с культурой общения.

Проблема **общения** изучается

социальными

гуманитарными

техническими

естественными и другими науками.

Речь является самым универсальным средством общения. Она одновременно выступает и как источник информации, и как способ воздействия на собеседника.

Что же необходимо, чтобы правильно общаться?

Соблюдать этикет, в том числе **речевые этикетные нормы.**

Культура общения людей тесно связана с тем, насколько сформированы у них отдельные специфические умения и навыки общения, а также как соблюдаются **нормы речевого этикета**.

В первом случае речь идет о таких **нормах** **(принципах**), как

вежливость

тактичность

деликатность

уважительность

доброжелательность

терпимость

предупредительность,

выдержанность и многое другое.

Об этих важных **нормах этикета** вам рассказывала И.С. поэтому раскрывать их не буду.

Во втором случае речь идет о **речевых формулах** общения, применяемых в различных ситуациях и формах общения.

Не все эти **нормы** (**принципы)** могут быть реализованы в одном речевом акте:

не всегда необходимо соглашаться с собеседником

выказывать ему симпатию

быть тактичным, корректным, уважать собеседника необходимо.

**Нормы речевого этикета**

**Вежливость** – форма проявление уважения к другому (собеседнику, партнёру, попутчику и т.п.).

Она предполагает понимание ситуации, учёт возраста, пола, служебного и общественного положения партнёра по общению.

**Тактичность** – это, этическая норма, которая требует от говорящего умения понимать собеседника, избегать неуместных вопросов, обсуждения тем, которые могут оказаться неприятными для него.

**Деликатность** – вежливость, проявляемая с особой мягкостью, тонкостью, чуткостью, в отношении людей, с которыми происходит общение.

**Предупредительность** – заключается в умении предвидеть возможные вопросы и пожелания собеседника, готовность подробно проинформировать его по всем существенным для разговора темам.

**Терпимость, или толерантность** - способность спокойно относиться к возможным расхождениям во мнениях, избегать резкой критики взглядов собеседника. Следует уважать мнение других людей, стараться понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения.

С таким качеством характера, как **терпимост**ь тесно связана выдержанность - умение спокойно реагировать на неожиданные или нетактичные вопросы и высказывания собеседника.

Поэтому вместо реплик

«это чушь»

«этого не может быть!»

«чепуха!»

рекомендуется использовать такие конструкции, как

«мне кажется это не вполне убедительным»

«боюсь, что не могу согласиться с вами»

«едва ли это возможно» и т.п.

**Доброжелательность** необходима как в отношении к собеседнику, так и во всём построении разговора в его содержании и форме, в интонации и подборе слов.

**Дружелюбное** отношение к собеседнику позволяет достичь вершины общения и по форме и по содержанию, если правильно подбирать слова и интонацию.

**Обращение** - самый массовый и самый яркий этикетный признак.

В разговоре (при любом типе коммуникации) придерживаются ряда **принципов** (средств общения), которые определяют особенности разговаривать.

**Интонация речи.** Именно она оказывает позитивное или негативное влияние на собеседника. Часто интонации, с которой произнесена фраза, доверяют больше, чем словам, т.е. прямому смыслу фразы.

Общая тональность зависит от сферы общения и может быть

строго официальной

нейтральной

дружеской.

Следует подчеркнуть, что люди редко обращают внимания на то, каким тоном они говорят, иногда и просто не умеют модулировать голос, т.е. управлять интонацией.

Важно управлять **интонацией** при деловом общении, выбирая основным тоном при строго официальных отношениях

спокойный

ровный

сдержанный тон.

При менее строгих официальных отношениях –

спокойный

доброжелательный

приветливый.

Повышенный

напористый

безапелляционный тон

свидетельствует о неверно избранной коммуникативной стратегии.

**Умение слушать собеседника** является одним из критериев коммуникабельности человека.

Это умение важно в любой сфере деятельности, а также в повседневной жизни.

Однажды Оноре де Бальзак заметил, что «Не слушать – это не только отсутствие вежливости, но и признак пренебрежения».

**Умение ценить время собеседников и слушателей.**

Заранее надо обдумывать предмет речевого общения, свои аргументы, возможные вопросы и наиболее убедительные ответы на них.

Основу речевого этикета составляют **речевые формулы.**

Выделяют десять тематических **групп - формул** речевого этикета:

приветствие

извинение/прощение

просьба

уточнение

благодарность

ответ на благодарность

согласие

несогласие

сожаление/сочувствие

прощание.

Следуя основным правилам речевого этикета, каждый человек должен понимать, что любая беседа делится **на 3 этапа:**

начало

основную часть

и заключительную часть.

Каждый из этапов имеет определённые **особенности**.

**Начало речи** сопровождается вежливым традиционным приветствием. Именно выбор приветственных фраз задает ритм будущего разговора и его целесообразность.

Тут очень важно грамотно подобрать фразы для приветствия. Они зависят от вашего собеседника.

Следует учитывать его:

возраст

социальный статус

пол.

Но чётких рамок и ограничений здесь нет. То есть можно сказать:

«Доброе утро!»

«Привет!»

«Здравствуйте!».

Первый и последний вариант – универсальны. Они применимы в любой ситуации. Ведь их значение указывает на вежливое отношение.

«Привет!» и тому подобные фразы допустимы лишь в диалоге с друзьями и некоторыми родственниками.

Если же собеседники не знакомы между собой, то после приветствия должно произойти знакомство.

Принято употреблять такие **формулы** как:

«Я бы хотел представиться…»

«Разрешите представиться…»

«Позвольте с вами познакомиться…» и т. п.

Также не существует единых формул общения и в основной части разговора. Тут многое зависит от ситуации,

целей беседы и

множества иных факторов.

Беседуя с оппонентом, важно ясно и коротко выражать свои мысли.

Можем использовать **формулы вежливости** в зависимости от ситуации и цели общения.

Например, когда нужно что-то попросить, употребляются такие фразы как «У меня к вам есть просьба…»

«Я хотел бы вас попросить…».

Непременно используем «Пожалуйста», это слово является формулой **вежливости** для ответа на благодарность.

Обязательно благодарим человека, выполнившего нашу **просьбу** или оказавшего помощь, формулами

«Спасибо»

«Благодарю вас».

В **заключительной** же части беседы (в процессе прощания) правила речевого этикета обязывают обменяться стандартными **прощальными** словами или репликами, подчеркивающими важность и желанность следующей встречи.

Если вы не знаете, как завершить беседу в той или иной ситуации, то воспользуйтесь общепринятыми формулировками.

Это могут быть варианты

«Всего доброго!»

«До свидания!»

«До скорой встречи»

«До завтра».

**Формулы обращения**

Применение **формул обращения** может происходить во время любого этапа общения, как на начальном, так и на основном или заключительном.

Всего в русской речи их существует 3:

безличное обращение

а также формы **«вы»**

и **«ты».**

Русский этикет рекомендует при выборе формулы обращения учитывать:

**насколько близки** собеседники (не знают друг друга, плохо знакомы, являются хорошими приятелями);

**тип ситуации** (в какой обстановке проводится беседа – официальной, полуофициальной, неофициальной);

**характеристику говорящего**, адресата (учитываются пол, возраст, статус лиц);

**отношение к оппоненту** (фамильярное, почтительное, нейтрально-вежливое).

Оценив каждый фактор, можно выстраивать линию разговора с применением уместных для данного случая формул обращения.

Официальная обстановка, обращение к незнакомому или уважаемому человеку предполагает использование вежливого **«вы»** и называние человека **по имени/отчеству**.

**«Ты»** - форма применяется по отношению к близким людям/приятелям (супругам, детям, друзьям).

Нередко, когда возникает необходимость обратиться к незнакомому человеку (прохожему, например), некоторые слова опускаются, и инициатор разговора использует заготовки, не называя собеседника

«Простите…»

«Не подскажете»

«Позвольте узнать…»

«Не могли бы вы помочь…»

«Будьте добры, скажите…»

В этом случае важно не выйти за границы дозволенного, не допустить дерзости, фамильярности.

Категорически **запрещено** окрикивать человека фразами

«Эй…»

«Слышь, подскажи, как пройти…» и прочими.

Важно проявлять **вежливость** в любой ситуации и руководствоваться элементарными правилами приличия.

Помимо основных формул обращения, указанных выше, используются различные **варианты**:

**специфических обращений**

когда употребляются прямые слова-обращения, относящиеся непосредственно к конкретному лицу/лицам;

именных обращений.

Важно заметить, что этикет общения во втором случае допускает произносить **имя и отчество человека** путем использования укороченной формы

Мария Ивановна – МарьИванна,

Фёдор Семёнович – ФёдСемёныч,

чем с удовольствием пользуются молодые люди.

В исключительных случаях допускается называние только **фамилии** при обращении к конкретному лицу:

в армии

школе

в больницах.

Правила речевого этикета также не запрещают называть собеседников, указывая на их должность, но используются такие формулы весьма **ограниченно**.

Все-таки они более характерны для европейцев, которые при любом удобном случае делают акцент на профессиональном статусе человека.

**Просьба** (одна из формул речевого этикета)

Речевым действием, побуждающим человека к выполнению определенных задач, является **просьба.** Во время обращения с просьбой необходимо проявить максимальную деликатность и вежливость, но не допустить чрезмерного заискивания.

**Просьба** может быть выражена в форме:

приказа

требования

совета

рекомендации

мольбы

прощения

заявления

прошения/петиции.

Формулы русского речевого этикета, выражающие **просьбу**, весьма разнообразны.

Так, подвести разговор к нужному знаменателю можно путем использования различных приемов:

- этикетного предварения: «Вы, наверное, очень заняты, но позвольте попросить...»

- мотивировки просьбы: «Лишь вы в силах мне помочь»

- основной части: «Вас не затруднит…?»

«Окажите любезность…»

«Простите, не могли бы вы…»

Что касается **характера просьбы**, она может быть разной степени вежливости:

категоричной

нейтральной

вежливой

сверх вежливой.

И если первый тип используется в исключительных случаях, то формулы **просьбы,** ставящие перед собой цель в максимально вежливой и уважительной форме привлечь внимание адресата и побудить его к выполнению важной задачи, являются универсальными и рекомендуемыми.

Важно не только уметь применять нужную **формулу просьбы** с учетом всех обстоятельств, но и не забывать об употреблении этикетных и вежливых слов.

**Извинение** (одна из формул речевого этикета)

В русской речи важная роль отводится **извинениям**, словесным искуплениям проступков.

Формулу «Извините» или «Простите» (иногда с добавлением вежливого «Пожалуйста») используют в случае совершения небольшого проступка (наступил на ногу, непреднамеренно толкнул).

Вина большего масштаба требует от человека употребление исключительно формулы «Простите» и ее производных. Здесь уместно не только признать свою вину, но и объясниться, за какой именно проступок приносятся извинения: «Прошу прощения за поздний визит».

Формулы **извинения** применяют не только в случае искупления вины, но и во время обращения к кому-либо:

«Извините, не подскажете, где находится…»

«Простите, не могли бы вы пройти немного вперед?».

Выбор стилистических способов **извинения** огромен.

Главное – учитывать окружающие обстоятельства и стараться быть предельно вежливым с адресатом.

Любой человек, который владеет речью и повседневно использует её с целью коммуникации, должен знать **нормы и правила речевого этикета** и следовать им неукоснительно

К сожалению, в повседневном общении между людьми существует такая проблема как прямое и намеренное **нарушение всех постулатов этики речи**.

К таким **нарушениям относится**:

1. **Игнорирование инициативы общения** - открытое уклонение от коммуникации со знакомыми или людьми, которые связаны общим делом или вынуждены существовать вместе на одной территории.

2. **Отсутствие ожидаемого** эмоционального отклика - намеренная эмоциональная глухота собеседника, который не предоставляет говорящему никакой поддержки в виде невербальных средств: жестов, взглядов, мимики.

3. **Нарушение принципа вежливости** - недоброжелательное и неуважительное обращение к собеседнику и его высказываниям.

4. **Проявление необоснованного доминирования** в разговоре - повышение голоса, игнорирование высказываний, приказы, поучения и запреты.

5**. Злоупотребление временем и вниманием** собеседника, использование слишком длинных высказываний, преходящих в монолог, когда другие собеседники не имеют возможности высказаться.

6. **Вмешательство** в чужой разговор - универсальное коммуникативное табу, которое всегда недопустимо и всегда вызывает резкую негативную реакцию.

7. **Разглашение конфиденциальной информации** - сообщение интимной информации третьим лицам, сведений, не подлежащих огласке.

К наиболее **частым ошибкам** в речевом поведении относятся:

**Нарушение ритуалов** (не поздоровался, не поблагодарил, не извинился и пр.).

Присутствие в речи **жаргонизмов** («ваще», «чумовой», «улет» и т. д.).

**Сарказм, приказной тон**, грубость, невежество, отсутствие эмпатии по отношению к собеседнику.

**Упоминание** о присутствующем **человеке в третьем лице.**

Использование **неуместных выражений**, сквернословие, употребление ненормативной лексики.

К коммуникативной дисгармонии и непониманию может привести использование в речи определённых слов (нарушение речевых табу, непечатной лексики), а также слов-паразитов.

**Табуированная лексика строго** запрещена в деловом общении.

Засорение речи словами-паразитами

«ну»

«это самое»

«как бы»

«так сказать»

«там»

«вот»

«типа»

«короче»

«в общем»

«то есть»

«ээ-э»

«мм-м» и др.

**Использование бранных слов** (не обязательно табуированных) можно расценивать по-разному:

- как средство понижения социального статуса адресата,

- как средство наделения определённого лица отрицательными характеристиками.

Препоной на пути эффективной коммуникации может быть привычка **употреблять книжную лексику**,

сложные, неясные для слушателя слова с абстрактным значением,

слова-термины.

Типичным случаем коммуникативной неудачи можно считать насыщение **речи иностранными словами**,

например

употребление слов «индифферентно» вместо «равнодушно»,

«диверсификация» вместо «разнообразие».

Сознавая **ущербность** своей речевой культуры, участники общения часто включают в свою речь иностранные и книжные слова без учета их лексического значения,

например:

без консенсуса не договоришься

мы без вашего контингента обойдемся

конкретно сделали и т.п.

Данное непонимание, вызванное низким уровнем языковой компетенции, вполне преодолимо.

**Дискомфорт общения** и отчуждение возникают при отсутствии учёта того факта, что языковое осмысление у разных людей различно, индивидуальна и манера речевого сжатия.

Не принимая во внимание возможности слушателя воспринимать смысл высказываний, говорящий не достигнет ожидаемого эффекта, возникнет негативное состояние, порожденное тем, что участнику общения не была предоставлена возможность передохнуть, сосредоточиться.

Поэтому стоит отказаться от слишком длинных предложений,

- полезно делать небольшие паузы

- использовать речевые формулы поддержания контакта

например

«вам, наверное, интересно узнать…»

«вы, конечно, знаете…»

«вам, возможно, известно…»

«как видите…»

«обратите внимание…» и т.п.

Говоря о речевой **агрессии,** можно отметить, что

«Слово, словно стрела, пущенная из лука, попадая в цель, вонзается в душу и наносит ей рану. Стрелы брани влекут за собой гнев, если же слово вскрывает твое несчастье, то возникает и объемлет душу печаль. Стрела упрёка наносит рану, называемую стыдом. И хотя раны, нанесённые словами бескровны, но след их очень глубок» (Ахилл Татий - греческий писатель II века н. э.,).

Современная жизнь требует от человека

собранности

целеустремлённости

коммуникабельности.

Поэтому овладение **формулами речевого этикета** и навыками общения могут стать благоприобретёнными любым человеком.

Оноре де Бальзак утверждал:

«Лёгкость ума и прелесть в разговоре являются либо даром природы, либо плодом воспитания, начатого в колыбели».

Отрывок из стихотворения В. Солоухина **«Здравствуйте»**

- Здравствуйте!

- Поклонившись, мы друг другу сказали.

- Здравствуйте!

– Что особого тем мы друг другу сказали?

Просто «здравствуйте», больше ведь мы ничего не сказали,

Отчего же на капельку солнца прибавилось в мире?

Отчего же на капельку счастья прибавилось в мире?

Отчего же на капельку радостней сделалась жизнь?

Как видим, здравствуйте радует нас.

Значит, этикетный знак **приветствия** нужен нам хотя бы для того, чтобы сказать: я тебя замечаю.