### Российский химико-технологический университет им. Д.И. Менделеева

### Предмет: Культура речи и техника постановки голоса

### Вид работы: реферат

### Тема работы:

### Русский речевой этикет

### Выполнил: Студент группы ПР-33 Запольский А.Э.

### Проверил: Окунев А.С.

### Москва, 2002 г.

### Содержание

### ЧАСТЬ I: Речевой этикет: история, основы, факторы, определяющие его формирование

### 1.1 История возникновения речевого этикета………………………..…………… 3-4

### 1.2 Основа речевого этикета и факторы, определяющие его формирование.…………………………………………………………………………………...………… 4-6

### ЧАСТЬ II: Правила и нормы речевого этикета, основные группы

### 2.1 Правила и нормы речевого этикета в начале общения: обращение, приветствие……………………………………………………………………………………………….….. 6-8

### 2.2 Правила и нормы речевого этикета в процессе общения: формулы вежливости и взаимопонимания ……………………………………………………….….…. 8-13

### 2.3 Правила и нормы речевого этикета в конце общения: прощание, резюмирование и комплименты ……………………………………………………….……. 13-14

### 2.4 Особенности речевого этикета при дистантном общении, общении по средством телефона…………………..…………………………………………….………….…….14-15

### 2.5 Национальные отличия речевых этикетов в разных странах.…..15-17

### ЧАСТЬ III: Заключение: Значение речевого этикета для общества и культуры страны (от автора)…………………………………………………………………….17-18

### ЛИТЕРАТУРА………………………………………………………………………………………………….19

### ЧАСТЬ I: Речевой этикет: история, основы, факторы, определяющие его формирование

### 1.1 История возникновения речевого этикета

|  |
| --- |
| Возникновение этикета как такового и речевого этикета в частности прочно связывается с развитием государства как основной регулирующей и управляющей системы общества. Государство, подразумевающее по своей природе иерархическое строение власти и институтов власти, различные формы социальной стратификации, различные формы подчинения, нуждается в нормах и правилах поведения, которые бы на практике служили средствами дифференциации и распознавания различных социальных групп, слоёв, институтов. Система чинов, рангов, титулов, званий и прочих атрибутов иерархической системы власти в обязательном порядке требует инструментария, который будет сопровождать общение представителей разных слоёв и групп, различающихся по вышеуказанным определениям. Вот как описывает В.Е. Гольдин в книге «Речь и этикет» пир при дворе монгольского хана Хубилая (по свидетельству Марко Поло): «*На пиру великий хан за столом сидит вот как: его стол много выше других столов; садится он на северной стороне, лицом на юг; с левой стороны возле него сидит старшая жена, а по правую руку, много ниже, сыновья, племянники и родичи императорского роду; а головы их приходятся у ног великого хана; а прочие князья садятся за другие столы, еще ниже. Жены рассаживаются точно так же. Жены сыновей великого хана, его племянников и родичей - с левой стороны, пониже, а за ними, еще ниже, садятся жены баронов и рыцарей. Всякий знает свое место, где он должен сидеть по порядку, установленному великим ханом...*». Со временем деятельность властных и общественных структур настолько формализуется и нормируется, различия разных социальных слоёв и групп проявляются настолько явно, что коммуникация в государстве и обществе перегружается огромным количеством несистематизированных норм и правил. Всё это ведёт к неразберихе и путанице. С этого момента огромное количество норм и правил начинает классифицироваться и систематизироваться. Можно считать именно эту точку в развитии государства и общества рождением **системы** норм и правил, регламентирующих и нормирующих поведение человека в обществе, т.е. этикета. А поскольку порядок поведения в обществе воспитывается с детства в каждом его члене семьей, школой, всей средой, то этикет становится частью моральных правил, изучаемых наукой **этикой**  «Словарь по этике» определяет это понятие так: «Этикет (французское etiquette - ярлык, этикетка) - совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда)». Как видим само слово "этикет" пришло к нам из Франции, из королевского двора Людовика ХIV. А этикетками называли маленькие бумажные планшетки, выдававшиеся тем, кто хотел (или его заставляли) предстать перед королём. На них было написано то, как должен человек обращаться к королю, какие движения должен делать, какие слова говорить. Вот здесь и проявляется та тенденция к систематизации норм и правил, о которой выше. Этикетки при дворе французского короля были одним из первых документов, институционализировавших речевой этикет **систему** норм и правил межличностного общения. Э.В. Арова в книге «Будьте добры» рассказывает, что древнейшие сведения об этикете содержатся уже в «Поучениях Кагемни фараону Снофри», которым около пяти тысяч лет. Как видим, во всех вышеуказанных примерах речь идёт об общих правилах поведения и правила речевого поведения объединены, мы же будем вести разговор в основном о речевых правилах, т.е. о речевом этикете.  1.2 Основа речевого этикета и факторы, определяющие его формирование  Речевой этикет представляет собой широкую область стереотипов общения.  В процессе воспитания, социализации человек, становясь личностью и все более совершенно овладевая языком, познает и этические нормы взаимоотношений с окружающими, в том числе и речевых взаимоотношений, иначе говоря, овладевает культурой общения. Но для этого надо ориентироваться в ситуации общения, в ролевых признаках партнера, соответствовать собственным социальным признакам и удовлетворять ожидания других людей, стремиться к «образцу», сложившемуся в сознании носителей языка, действовать по правилам коммуникативных ролей говорящего или слушающего, строить текст в соответствии со стилистическими нормами, владеть устными и письменными формами общения, уметь общаться контактно и дистантно, а еще и владеть всей гаммой невербальных средств коммуникации, о которых речь впереди.  В каждом обществе этикет постепенно развивался как система правил поведения, система разрешений и запретов, организующих в целом морально-нравственные нормы: оберегай младших, заботься о жене, уважай старших, будь добрым к окружающим, не обижай, не оскорбляй зависящих от тебя, будь трудолюбивым, совестливым - и т.д. и т.п. Л.А. Введенская в своей книге "Русский язык и культура речи" даёт следующее определение этикета: "*Этикет представляет собой совокупность принятых правил, определяющих порядок какой-либо деятельности*". Так этикет и этика объединяются: ведь недаром второе значение слова этика словари определяют как систему норм нравственного поведения человека, какого-либо класса, общественной или профессиональной группы.  Этикетных знаков великое множество в каждом сообществе. Они бывают общенациональными, бывают знаками социальной среды, или социальной группы, или узкого круга - и при этом всегда несут важную информацию: свой - чужой (не принадлежащий к среде, кругу), вышестоящий - нижестоящий, далекий - близкий, знакомый - незнакомый, желанный - нежеланный и т.д. Вот такая сценка уже из наших времен, описанная в журнале «Вокруг света», может показаться интересной: «*Издали слышен клаксон, среди гуляющих заметно волнение. Приближается большой лимузин. На одном из крыльев трепещет красный, с фиолетовым оттенком флаг с красным же крестом на белом фоне. Все вокруг приседают, а затем садятся на обочине со скрещенными ногами. На заднем сиденье лимузина виднеется массивная фигура - король Тубоу IV. Его положено приветствовать, усевшись со сложенными ладонями. Это не просто обычай, это закон, соблюдение которого строго проверяется местными полицейскими.*  *И точно так же рядовые жители Тонга приветствуют аристократов*». Таков этикетный знак приветствия короля на Тонга. А если ты так не приветствуешь его, значит, ты - чужой, принадлежишь другому обществу, другой нации.  Естественно, что этикет и речь связаны теснейше. Об этом прекрасная книга В.Е. Гольдина «Речь и этикет», уже упомянутая ранее. "*Манера речи, стиль, разрешение или запрет говорить одно и не говорить другое, выбор языковых средств как помета своей принадлежности к среде - все это заметно в наших повседневных речевых проявлениях*."  Итак, речевой этикет: есть ли точное определение речевого этикета? 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".* 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”.* Степень владения речевым этикетом определяет степень профессиональной пригодности человека. Это, прежде всего, относится к государственным служащим, политикам, педагогам, юристам, журналистам и пр. Владение речевым этикетом способствует приобретению авторитета, порождает доверие и уважение  Соблюдение речевого этикета людьми так называемых лингвоинтенсивных профессий имеет, кроме того, воспитательное значение, способствует повышению как речевой, так и общей культуры общества. Следование правилам речевого этикета членами коллектива того или иного учреждения, предприятия создаёт благоприятное впечатление, поддерживая положительную репутацию всей организации.  Какие же факторы определяют формирование речевого этикета и его использование? Л.А. Введенская так определяет эти факторы:   1. *Речевой этикет строится с учётом особенностей партнёров, вступающих в деловые отношения, ведущих деловой разговор: социального статуса субъекта и адресата общения, их места в служебной иерархии, их профессии, национальности, вероисповедания, возраста, пола, характера.* 2. *Речевой этикет определяется ситуацией, в которой происходит общение. Это могут быть презентация, конференция, симпозиум, совещание, консультация, юбилей или другой праздник*   Основу речевого этикета составляют речевые формулы, характер которых зависит от особенностей общения. Любой акт общения имеет начало, основную часть и заключительную часть. В связи с этим формулы речевого этикета разделяются на 3 основные группы: 1.) речевые формулы для начала общения, 2.) речевые формулы применяемые в процессе общения, 3.) речевые формулы для окончания общения.  Кроме того, речевой этикет имеет **национальную специфику**. Каждый народ создал свою систему правил речевого поведения. Например, особенностью русского языка является наличие в нём двух местоимений - "ты" и "вы", которые могут восприниматься как формы второго единственного числа. Выбор той или иной формы зависит от социального положения собеседников, характера их отношений, официальной/неофициальной обстановки. Обращаться на "ты" не принято с незнакомыми людьми; в официальной обстановке; со старшими по возрасту, чину иногда должности. В то же время на "вы" не стоит обращаться к друзьям и родственникам, одноклассникам или коллегам по работе.  Итак, учёт факторов, которые формируют и определяют речевой этикет, знание и соблюдение норм речевого этикета, создаёт благоприятный климат для взаимоотношений, способствует эффективности, результативности деловых отношений. ЧАСТЬ II: Правила и нормы речевого этикета, основные группы 2.1 Правила и нормы речевого этикета в начале общения: обращение, приветствие  **Приветствие:** Если адресат незнаком субъекту речи, то общение начинается со знакомства. При этом 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 сделать необходимо. Этикет предписывает следующие формулы:   * *Разрешите с Вами познакомится.* * *Я хотел бы с Вами познакомится* * *Давайте познакомимся*   При посещении учреждения, офиса, конторы, когда предстоит разговор с чиновником и необходимо ему представиться, используются формулы:   * *Позвольте (разрешите) представиться* * *Моя фамилия Колесников.* * *Анастасия Игоревна*   Официальные и неофициальные встречи знакомых, а иногда и незнакомых людей начинаются с приветствия. В русском языке основное приветствие - *здравствуйте*. Оно восходит к старославянскому глаголу *здравствовать,* что означает "*быть здравым*", т.е. здоровым. Наряду с этой формой распространено приветствие, указывающее на время встречи: *Доброе утро, Добрый день, добрый вечер.* Помимо общеупотребимых приветствий существуют приветствия, которые подчёркивают радость от встречи, уважительное отношение, желание общения: *Очень рад Вас видеть!; Добро пожаловать!; Моё почтение!*  Показателен пример, который дает возможность пронаблюдать вхождение, проникновение в чужую среду с помощью исполнения принятых в той среде этикетных правил речи и приятых форм приветствия:  «*Я подождал в стороне - пока он освободится, пока отъезжающие скроются в вагоне, а провожающие рассредоточатся вдоль состава по окнам купе? И тут он вышел из тамбура, запыхавшись, суя чаевые в карман. Этакий рыжеватый детина, этакий хитрый кот с бегающими глазами. Я чуть было не допустил оплошность - едва не обратился к нему на «вы», да еще чуть не извинился за беспокойство.*  *- Привет, Утюг, как дела? - сказал я ему насколько возможно бесцеремонней.*   * *Дела, как в Польше: у кого телега, тот и пан, - бойко ответил он, точно мы с ним сто лет были знакомы*» (Ч. Айтматов. Плаха).   Ну, а употребил бы герой привычное для себя (свойственное собственным социальным признакам) вы к малознакомому - извините за беспокойство - и остался бы чужаком.  Мы уже отмечали ранее, что деревенским жителям свойственно здороваться даже с незнакомыми, посылая им знак доброжелательства. Про это деревенское здравствуйте такой интересный комментарий: «- *Здравствуйте, - баба с ведрами, живет через три дома от тетки Дуси, зовут ее Настей, по утрам вот так на улице встречаемся. - Здравствуйте*...  Это не значит, что мы знакомы. Мы просто знаем друг друга в лицо. Но если б даже она меня и ни разу не видела, все равно бы поздоровалась. Вежливое «здравствуйте» - для чужаков». И несколько страниц спустя: «Баба с ведрами, встретившаяся на пути, говорит мне «здравствуйте» не потому, что признает меня своим. Со своим бы она перекинулась не одним словом, для своего у нее бы нашелся вопрос; «*Куды, гулена, лыжи востришь?*». Или шуточка: «*Форсист ты, парень, штанцы, гляжу, больно нарядны*». Или же какая-нибудь нехитрая просьба: «*Скажи Дуське, пусть пилу принесет*». В Красноглинке все соседи, все близкие, жизнь столь тесно переплетена, что при встрече всегда найдется сказать что-то такое, которое не укладывается в одно слово. Даже молчание означает намного больше дежурного «здравствуйте»; встретил да промолчал - неспроста, значит, сердит, знать не хочет, обиду показывает. А «здравствуйте» это - замечаем тебя, человек, нет при виде тебя ни радости, ни горя, иди себе мимо. «Здравствуйте» здесь приветствие для чужих» (В. Тендряков. Апостольская командировка). Но даже и это: «замечаем тебя, человек» - уже знак доброжелательства. Хотя В. Солоухин не согласен с тем, что в этом здравствуйте незнакомому - «ни радости, ни горя». Вот отрывок из его стихотворения, которое так и называется «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. Как бы то ни было, но этикетный знак приветствия нужен нам хотя бы для того, чтобы сказать: я тебя замечаю.  **Обращение:** Обращение – один из важнейших и необходимых компонентов речевого этикета. Обращение используется на любом этапе общения, на всём его протяжении, служит его неотъемлемой частью. В то же время норма употребления обращения и его форма окончательно не установлены, вызывают разногласия, являются больным местом русского речевого этикета.  Об этом красноречиво говорится в письме, опубликованным в «Комсомольской правде» за подписью *Андрей: «У нас, наверное, в одной единственной стране в мире нет обращения 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!»*  Монархический строй в России ХХ века сохранял разделение на людей на сословия: дворяне, духовенство, разночинцы, купцы, мещане, крестьяне. Отсюда обращение *господин, госпожа* по отношению к людям привилегированных сословий; *сударь, сударыня –* для среднего сословия илибарин*, барыня* для тех и других и отсутствие единого обращения к представителям низшего сословия.  В других же цивилизованных странах обращения были едины для всех слоёв и сословий (мистер, миссис, мисс – Англия, США; синьор, синьорина, синьора – Италия; пан, пани – Польша, Чехия и Словакия)  После революции все старые чины упраздняются и вводятся два новых обращения: «товарищ» и «гражданин». Слово «гражданин» происходит от старославянского горожанин (житель города). В XVIII веке это слово приобретает значение «полноправный член общества, государства». Но в ХХ веке особенно в 20-30 ые годы появился обычай, а затем стало нормой при обращении арестованных, судимых, заключённых к работникам органов правопорядка и наоборот не говорить *товарищ*, только *гражданин.* В результате слово гражданин для многих стало ассоциироваться с задержанием, арестом, милицией, прокуратурой. Негативная ассоциация постепенно так «приросла» к слову, что стало его неотъемлемой частью, так укоренилось в сознании людей, что стало невозможным использовать слово *гражданин* в качестве общеупотребительного обращения.  Несколько иначе сложилась судьба у слова *товарищ. О*но пришло к нам из тюркского языка в XV веке и имело корень *tavar,* означавший «имущество, скот, товар». Вероятно, первоначально *товарищ* имело значение «компаньон по торговле», затем оно дополнилось значением «Друг».  С конца XIX века в России создаются марксистские кружки, их члены называли друг друга *товарищами.*  Во времена коммунизма *товарищ* было основным обращением к человеку, позднее это стало вытесняться словами типа: *мужчина, женщина, дед, отец, парень, тётенька, дяденька.* Эти обращения могут восприниматься адресатом как неуважение к нему, недопустимая фамильярность.  Начиная с конца 80-хх прошлого века в обиход начинают возвращаться обращения: *господин, госпожа, сударь, сударыня.*  Обращение *товарищ* законодательно оставлено в качестве официального обращения в вооружённых силах и других силовых структурах, а также коммунистических организациях, заводских и фабричных коллективах. |

### 2.2 Правила и нормы речевого этикета в процессе общения: формулы вежливости и взаимопонимания

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| После приветствия обычно завязывается деловой разговор. Речевой этикет предусматривает несколько зачинов, которые обусловлены ситуацией. Наиболее типичны 3 ситуации: торжественная, рабочая, скорбная. К первой относятся государственные праздники, юбилеи предприятия и сотрудников, получение наград, дни рождения, именины, знаменательные даты семьи или её членов, презентация, заключение договора, создание новой организации.  По любому торжественному поводу, знаменательному событию следуют приглашения и поздравления. В зависимости от обстановки (официальной, полуофициальной, неофициальной) пригласительные и поздравительные клише меняются.  **Приглашение:** *Позвольте (разрешите) пригласить Вас., Приходите на праздник (юбилей, встречу..), будем рады Вас видеть.*  **Поздравление:** *Примите мои (самые) сердечные (тёплые, горячие, искренние) поздравления..; От имени (по поручению) поздравляем; сердечно (горячо) поздравляю.*  Как и во всех других ситуациях межличностного общения поздравления должны быть предельно корректными, уместными и искренними. Только вот с искренностью нужно быть очень осторожным. Поздравление – принятый обществом ритуал уважения и радости за близкого человека, но это не как не способ ведения беседы или переписки, в поздравлениях не должны звучать сугубо личные темы и вопросы адресата поздравления. Содержательная часть поздравления – ритуальное выражение радости, но ничего более. В качестве примера возьмём поздравительные открытки. Поздравительная открытка - вся заполнена фактической информацией! Конечно, стандарт, ритуал... Но как обидно не получить поздравительной открытки по торжественному случаю! Если же пренебречь этой фактической стороной и начать вытеснять ее содержательной информацией, то получится так, как в юмореске Германа Дробиза: «*Поздравительные открытки Петя заполнял, недолго думая: «Дорогой Сережка! Большого тебе счастья в Новом году!», «Дорогая Наташа! Большого тебе счастья в Новом году!». Но вот он задумался: «По существу, это бездумные отписки. Если я настоящий друг своим друзьям, то разве не ханжество - желать большого счастья тем, кто мечтает о маленьком? Разве не издевательство - отделываться общей фразой, когда хорошо знаешь, о чем конкретно мечтает твой друг? Решено! На этот раз друзья получат от меня искренние пожелания именно того счастья, за которым они охотятся».*  *«Дорогой Сережка! Сколько лет тебя знаю, столько ты мечтаешь уйти от жены, опостылевшей тебе мещанки. Пусть Новый год принесет тебе желанную свободу. Решайся, друг!»*  *«Дорогая Наташка! Мне ли не знать, как терпеливо ты ждешь Сережу. Пусть сбудется твоя мечта! И еще. Ты вполне оправданно стесняешься своей фигуры. Желаю тебе в Новом году сбросить килограммов пятнадцать. Ручаюсь, тогда и Сережа взглянет на тебя по-новому!»*  *«Милый Вовястик! Наш дорогой поэт! Всю жизнь ты мечтаешь написать хоть одно стихотворение, за которое тебе потом не будет стыдно. Пусть это произойдет в наступающем году!»*  *«Уважаемый Антон Григорьевич! В наступающем году желаю вам раз и навсегда вылечиться от запоев. Какое это было бы счастье!»*  *Открытки произвели впечатление. Сережа действительно ушел от жены, прочитавшей Петино пожелание и устроившей грандиозный скандал. Но ушел не к Наташе, и через три дня, жалкий и голодный, приполз обратно. Антон Григорьевич по получении открытки ударился в небывалый запой. Поэт Вовястик разразился поэмой, в которой самым мягким выражением было: «Ты разве друг? Ты змей ползучий...»*  *Так Петя остался без друзей. Жалко ли мне его? Еще как. Хотелось бы выразить сочувствие? Да. Но я не сделаю ни шагу навстречу, пока он не извинится за открытку, присланную мне: «От всей души желаю, чтобы в наступающем году у тебя наконец прорезалось чувство юмора*».  Шутки шутками, а вот понимание того, что без контакто-устанавливающего общения, без речевого этикета и друзей потерять можно, очевидно полезно всем нам  Скорбная ситуация связана со смертью, гибелью, убийством и другими событиями, приносящими несчастье, горе. В таком случае выражается **соболезнование**. Оно не должно быть сухим, казённым. Формулы соболезнования, как правило, стилистически приподняты, эмоционально окрашены: *Разрешите (позвольте) выразить (Вам) свои (мои) глубокие (искренние) соболезнования. Приношу (Вам) мои (примите мои, прошу принять мои) глубокие (искренние) соболезнования. Разделяю (понимаю) вашу печаль (ваше горе, несчастье)*  Перечисленные зачины (приглашение, поздравление, соболезнование, выражение сочувствия) не всегда переходят в деловое общение, иногда ими разговор и заканчивается.  В повседневной деловой обстановке (деловая, рабочая ситуация) также используются формулы речевого этикета. Например, при подведении итогов работы, при определении результатов распродажи товаров 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.  Приведём речевые клише, которые используются в данных ситуациях.  **Благодарность:** *Позвольте (разрешите) выразить (большую, огромную) благодарность Николаю Петровичу Быстрову за отлично (прекрасно) организованную выставку; фирма (дирекция, ректорат) выражает благодарность всем сотрудникам за …*  Кроме официальных благодарностей существуют ещё и обыденные, неофициальные благодарности. Это обыкновенное «спасибо», «вы очень любезны», «не стоит благодарностей» и т.д. Существует даже такое понятие как «поглаживание», которое призвано с помощью речевого этикета сделать комплимент человеку, создать о себе положительное мнение, передать собеседнику хорошее настроение. Психиатры и психологи неоднократно наблюдали случаи, когда отсутствие ласки со стороны взрослых вызывало у грудных детей сильное отставание в развитии и даже тяжелое заболевание. Поэтому то, что интуитивно делает мать, - разговаривает с грудничком, улыбается ему, берет на руки, гладит и т.д. - совершенно необходимо для ребенка.  Но ведь и для взрослого тоже! Вот жена, в который уже раз спрашивает мужа: Скажи, ты меня любишь? Мужчины над этим смеются, а порой и сердятся, но ведь женщины (наиболее эмоциональная часть человечества) стремятся удовлетворить свою жажду «поглаживаний». А как расцветают мужчины от похвалы, одобрения (хотя нередко и пытаются это скрыть)!  Над всем этим задумались языковеды и обнаружили, что язык откликнулся на такую потребность, создал систему словесных «поглаживаний». Важное место принадлежит здесь речевому этикету. Ведь у всех приветствий, осведомлений о жизни, здоровье, делах, у всех благодарностей, извинений, поздравлений и пожеланий нет другого назначения, кроме как служить «поглаживаниями».  - Привет, как дела?  - Все в порядке! А у тебя?  - Тоже ничего. Ну, всего!  - Пока! - вот и обменялись «поглаживаниями»! Все дело в том, что речевой этикет реализуется в ситуации непосредственного общения, когда «здесь» (в точке встречи) и «сейчас» (в момент встречи) «я» и «ты» открыто обмениваются «поглаживаниями». Именно поэтому выражения речевого этикета задевают нас лично (радует «исполнение» и огорчает «неисполнение» по отношению к нам). Благодарю вас! -во фразе, в ее структуре, грамматике, семантике отражены «я» и «ты», фраза равна доброму поступку «здесь» и «сейчас». А передаваемая информация носит социальный характер типа «я тебя замечаю, уважаю, вступаю с тобой в контакт, желаю тебе добра...» Недаром выражения речевого этикета по своему происхождению (в своей этимологии) означают доброжелательство: здравствуйте - будьте здоровы, то же и поздравляю; благодарю - благо дарю (за вашу услугу); извините - признаю свою вину и прошу простить; спасибо - спаси бог (за добрые дела) и т.д.  **Замечания, предупреждение:** *Фирма (дирекция, правление, редакция) вынуждена сделать (серьёзное) предупреждение (замечание) .., К (большому) сожалению (огорчению), должен (вынужден) сделать замечание (вынести порицание)*  Нередко люди, особенно наделённые властью, считают необходимым высказывать свои предложения, советы в категорической форме: *Все (вы) должны (обязаны)…, 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. «Волшебство» речевого этикета и в том, что он действительно открывает двери к нашим человеческим взаимодействиям. Попробуйте-ка сказать, например, в транспорте: Подвиньтесь! Ваш адресат скорее всего истолкует это как грубое требование и будет вправе не выполнить действие: с какой стати вы приписываете себе роль требующего «начальника», а ему отводите роль подчиненного?! Ведь требуют-то вышестоящие! А добавьте волшебное пожалуйста - и императивная форма уже выражает просьбу, и только просьбу, достаточно уважительную, направленную к равному партнеру. И еще есть много способов обращения в этой ситуации: Вам не трудно подвинуться?; Если вас не затруднит, подвиньтесь, пожалуйста и мн. др.  **Вежливость и взаимопонимание:**  Будьте взаимно вежливы - призывают нас надписи в магазинах. Надо быть вежливым - поучают родители детей... Что это значит - быть вежливым, почему нас к этому приучают с раннего детства, зачем это нужно? Для ответа на эти вопросы, прежде всего, рассмотрим соотношение таких явлений, как этикет и вежливость. Напомним, что этикет и речевой этикет - это принятые в том или ином обществе, кругу людей правила, Hopмы поведения, в том числе и речевого поведения (в соответствии с распределением социальных ролей в официальной и неофициальной обстановке общения), которые, с одной стороны, регулируют, а с другой стороны, обнаруживают, показывают отношения членов общества по таким примерно линиям: свой - чужой, вышестоящий - нижестоящий, старший - младший, далекий - близкий, знакомый - незнакомый и даже приятный - неприятный. Вот пришел в кружок паренек, говорит своим приятелям: Здорово, парни! В данном случае он избрал такие знаки речевого поведения, которые ставят его наравне с другими, демонстрируют грубовато-фамильярную тональность общения, так свойственную подросткам, эти знаки говорят окружающим: «Я свой, близкий». Руководителю же кружка, даже и молодому, он не может сказать: Здорово, парень, поскольку в этом случае будут нарушены нормы ролевых отношений, ведь старшему по положению надо отдать знаки внимания, соответствующие старшинству. Не сделав этого, человек проявит невежливость. Значит, невежливость - это такое проявление, когда адресату отводят роль ниже той, которая ему принадлежит в соответствии с его признаками. Следовательно, нарушение норм этикета всегда оборачивается невежливостью, неуважением партнера. Ну, а вежливость? Поскольку это одно из понятий нравственности, обратимся к «Словарю по этике», который определяет вежливость так: *«...моральное качество, характеризующее человека, для которого уважение к людям стало повседневной нормой поведения и привычным способом обращения с окружающими*». Значит, вежливость - это проявление уважения. Вежливость - это и готовность оказать услугу тому, кто в ней нуждается, и деликатность, и такт. И, конечно же, своевременное и уместное речевое проявление - речевой этикет - неотъемлемый элемент вежливости. Раз вежливость - форма проявления уважения к другому, то само по себе уважение предполагает признание достоинства личности, а также чуткость, деликатность по отношению к другому. Если с этой точки зрения взглянуть на тот пример, которым мы начали: Здорово, парни! - по отношению к знакомым подросткам со стороны сверстника, - то можно отметить, что в этом приветствии и обращении нет специального отражения уважительности, есть лишь знак вступления в речевой контакт «своего», «равного» при отношениях раскованных, фамильярных. Значит, и особой вежливости здесь нет.  Вежливым или невежливым можно быть по-разному. В.Е. Гольдин пишет: *«...у вежливости и невежливости есть многочисленные степени и оттенки. В русском языке они обозначаются такими словами, как вежливо, невежливо, корректно, учтиво, галантно, заносчиво, высокомерно, грубо, спесиво, манерно, церемонно и т.д*.».  Галантный - это изысканно-вежливый и любезный по. отношению к женщине; корректный ведет себя сдержанно в полном соответствии с правилами, ни на шаг от них не отступая; учтивый всегда почтительно вежлив... Ну, а о проявлениях невежливости упомянем ниже. Здесь же сделаем вывод, который нам потребуется в дальнейших рассуждениях: невежливость - это отведение адресату роли ниже той, на которую он может рассчитывать, неуважительность к нему; вежливость - это уважительность к адресату, отведение ему той роли, которая соответствует его признакам, а может быть, и несколько выше, когда с ним учтивы или галантны.  Присущая человеку вежливость оценивается окружающими как его положительное качество. Каждый из нас слышал. Какой хороший человек - всегда поздравляет меня с праздниками; Славная у вас дочка - всегда со всеми здоровается и т.д. Или вот пример: «Иван Кузьмич Беломестных, припоздало выйдя на залитый рассветом двор, увидел записку на гвозде: «*Спасибо за гостеприимство. С. Лачугин*»- и подумал о геологическом парне хорошо и надежно: «*Уважительный. Не как некоторые. Попрощаться тоже надо уметь*» (Е. Евтушенко. Ягодные места).  Журнал «Здоровье» сообщает: «Психологи, изучающие межличностные отношения, придают большое значение знакам внимания, способным успокаивать, оказывать своего рода психотерапевтические действия. И не такую ли нагрузку несут повседневные спасибо, пожалуйста, извините, не в этом ли скрыта их власть над нашим настроением?» Приятно получать знаки внимания, собственно, «за спасибо» многие из нас готовы отлично работать!  Заметка в газете под заголовком «Не сказали "спасибо"» - о конфликте на производстве. Заметка в другой газете «Волшебное слово "спасибо"» - о ликвидации конфликта. «Комсомольская правда» рассказала о том, как ученики 10-го класса одной из школ весь учебный год враждовали друг с другом: одни были на стороне юноши, обидевшего девушку, другие на ее стороне. Наконец решили закончить дело миром. «И Оля сказала: «Я его прощаю». А потом, сквозь слезы: «Да я б в тот же день простила, если б он подошел да извинился по-хорошему...»  А здесь описываются события почти невероятные - люди предпочитают отказаться от выгодной работы, только бы не быть вежливыми: «Директор модной хозрасчетной фирмы, гордясь нестандартной продукцией, интеллигентным обращением своих работников с клиентами, жалуется мне: «Вот только с кадрами плоховато обстоит...» - «Дэ почему же? Разве зарплата меньше?» - «Что вы, зарплата в полтора-два раза больше!» - «В чем же дело?» Директор мнется: «В обращении с клиентом. Ведь надо примерить. Иногда несколько моделей, поблагодарить за покупку». - «Ну и что?» - удивляюсь. «Они говорят: «Чем я буду каждому «дерьму» кланяться: «спасибо» да «приходите», - лучше я получать буду меньше, а этих «спасибо» мне не надо!» (Из газеты). Это, между прочим, в статье «Какие мы, женщины?».  Сервантес говорил: «Ничто не обходится нам так дешево и не ценится так дорого, как вежливость». Уважение, доброжелательность, направленные другому, делают лучше и нас самих. И плохо и окружающим, и нам, когда этого нет. Л. Лебединская вот такой образный упрек посылает нам всем: «В Кабардинском народном эпосе о Нартских богатырях есть маленькое, отважное племя -«Заячьи наездники», которые бесстрашно вступают в единоборство с великанами-злодеями и побеждают их, совершают множество подвигов. Но в одном они уязвимы - от упреков болеют, а от оскорблений умирают. Народная мудрость из глубины веков словно бы предупреждает нас: люди, избегайте психологических стрессов!  Порой я думаю: что бы стало с бедными «заячьими наездниками», доводись им проехать в московском городском транспорте или пройтись по московским магазинам?» А ведь ничего не стоит подарить доброе отношение! Мать Тереза, основательница ордена «Миссия милосердия», которую знает весь мир, во время визита в нашу страну сказала корреспонденту газеты: «Если даже нет ничего, чтобы помочь нуждающемуся, всегда можно подарить человеку улыбку или рукопожатие. Часто это даже больше, чем все остальное».  2.3 Правила и нормы речевого этикета в конце общения: прощание, резюмирование и комплименты  **Конец общения:** Когда разговор заканчивается, собеседники используют формулы расставания, прекращения общения. Они выражают пожелание *(Всего Вам доброго (хорошего)! До свидания!);* надежду на новую встречу *(До вечера (завтра, субботы); Надеюсь, мы расстаёмся ненадолго. Надеюсь на скорую встречу)*; сомнение в возможности ещё раз встретиться *(Прощайте! Вряд ли ещё увидимся. Не поминайте лихом!)*  Кроме обыкновенных форм прощаний существует давно устоявшийся ритуал **комплимента**. Тактично и вовремя сказанный комплимент, он поднимает настроение у адресата, настраивает 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, даёт общую положительную оценку  *- Вы хорошо (отлично, прекрасно) выглядите.*  *- Вы (так, очень) обаятельны (умны, находчивы, практичны).*  *- Вы хороший (отличный, прекрасный) специалист.*  *- С Вами приятно (отлично, хорошо) иметь дело (работать, сотрудничать).*  *- Приятно было познакомится!*  *- Вы очень милый (интересный) человек (собеседник*  Отсутствие прощального ритуала или его невнятность или скомканность никак не говорят о том, что человек ушёл «по-английски», это говорит или о негативном, враждебном или неприязненном отношении человека либо о его банальной невоспитанности.  2.4 Особенности речевого этикета при дистанционном общении, общении по средством телефона, интернета  Научно-технический прогресс ввёл в этикет новую культуру общения – общение по средствам телефона. В чём специфика телефонного разговора как одного из видов речевой деятельности? Н.А. Акишина в своей книге «Речевой этикет русского телефонного разговора» так раскрывает эту проблему: «*Телефонный разговор включается в число видов речевого общения, осуществляемых при помощи технических средств. Своеобразие телефонного разговора в этой системе состоит в следующем:*   1. *Телефонный разговор не является средством массовой коммуникации* 2. *Это форма общения с обратной связью, что сближает его непосредственной формой устного речевого общения* 3. *Телефонный разговор характеризуется неподготовленностью, спонтанным протеканием в отличие от большинства других видов речевого общения, осуществляемых с помощью технических средств.* 4. *Телефонный разговор – это форма диалогической речи. Специфика телефонной связи исключает полилог как форму общения (в отличие от селектора)* 5. *Этикет телефонного разговора требует краткости протекания во времени, что вызвано следующими причинами: невозможность беседы сразу со многими абонентами, неожиданно и незапланированного нарушается распорядок дня адресата звонка, телефон предназначен для решения срочных вопросов, время телефонного разговор оплачивается.*   *Как видно из перечисленного выше,* ***телефонный разговор – это форма устного спонтанного диалога, осуществляемого при помощи технических средств.»***  В отличие от контактного устного речевого общения телефонный разговор является дистантным и опосредованным. Собеседники не видят друг друга, а поэтому отключены такие важные средства невербального общения, как соматизмы (жесты, поза, мимика, выражение лица), опора на ситуацию, значимость пространственного расположения собеседников, а это приводит к активизации словесного выражения.  **Типы телефонного разговора:**  В зависимости от целевой установки звонящего можно выделить несколько типов телефонного разговора.  1.) Наведение справок  2.) Различные заказы, вызовы  3.) Передача информации  4.) Поздравления  5.) Поддержание контактов  В зависимости от отношений абонентов и ситуации различаются телефонные разговоры:  1.) Официальные (деловые) – между незнакомыми или малознакомыми людьми.  2.) Неофициальные (частые)  3.) Нейтральные – между знакомыми, но равными по положению и возрасту  4.) Дружеские – между близкими людьми  **Правила разговора по телефону:**  1.) Следует разграничивать официальные и неофициальные разговоры. Деловые звонки ведутся на рабочих аппаратах, неофициальные – на домашних  2.) Неприлично звонить до 9 утра и после 22:00.  3.) Нельзя звонить незнакомым людям, если приходится это делать, нужно обязательно пояснить, кто дал телефон.  4.) Разговор не должен быть долгим – 3-5 минут  5.) Абонент, которому звонят, не обязан себя называть, даже если это служебный телефон.  6.) Непозволительно звонящему начинать разговор с вопросов: «Кто говорит?», «Кто у телефона?»  **Смысловые части телефонного разговора**  1.) Установление контакта (установление личности, проверка слышимости)  2.) Начало разговора (приветствие, вопрос о возможности говорить, вопросы о жизни, делах, здоровье, сообщение о цели звонка)  3.) Развитие темы (развёртывание темы, обмен информацией, высказывание мнений)  4.) Конец разговора (заключительные фразы, обобщающие тему разговора, этикетные фразы, прощание)  2.5 Национальные отличия речевых этикетов в разных странах   |  |  | | --- | --- | | Речевой этикет - важный элемент всякой национальной культуры. В языке, речевом поведении, устойчивых формулах (стереотипах) общения отложился богатый народный опыт, неповторимость обычаев, образа жизни, условий быта каждого народа. А это бесконечно ценно. Поэтому несколько слов о национальной специфике речевого этикета. Заглянем в свои собственные богатства, да и к соседям тоже.  И. Эренбург оставил такое интересное свидетельство: «Европейцы, здороваясь, протягивают руку, а китаец, японец или индиец вынужден пожать конечность чужого человека. Если бы приезжий совал парижанам или москвичам босую ногу, вряд ли это вызвало бы восторг. Житель Вены говорит «целую руку», не задумываясь над смыслом своих слов, а житель Варшавы, когда его знакомят с дамой, машинально целует ей руку. Англичанин, возмущенный проделками своего конкурента, пишет ему: «Дорогой сэр, вы мошенник», без «дорогого сэра» он не может начать письмо. Христиане, входя в церковь, костел или кирху, снимают головные уборы, а еврей, входя в синагогу, покрывает голову. В католических странах женщины не должны входить в храм с непокрытой головой. В Европе цвет траура черный, в Китае - белый. Когда китаец видит впервые, как европеец или американец идет под руку с женщиной, порой даже ее целует, это кажется ему чрезвычайно бесстыдным. В Японии нельзя войти в дом, не сняв обуви; в ресторанах на полу сидят мужчины в европейских костюмах и в носках. В пекинской гостинице мебель была европейской, но вход в комнату традиционно китайским - ширма не позволяла войти прямо; это связано с представлением, что черт идет напрямик; а по нашим представлениям черт хитер, и ему ничего не стоит обойти любую перегородку. Если к европейцу приходит гость и восхищается картиной на стене, вазой или другой безделушкой, то хозяин доволен. Если европеец начинает восторгаться вещицей в доме китайца, хозяин ему дарит этот предмет - того требует вежливость. Мать меня учила, что в гостях нельзя ничего оставлять на тарелке. В Китае к чашке сухого риса, которую подают в конце обеда, никто не притрагивается - нужно показать, что ты сыт. Мир многообразен, и не стоит ломать голову над тем или иным обычаем: если есть чужие монастыри, то, следовательно, есть и чужие уставы» (И. Эренбург. Люди, годы, жизнь).  Национальная специфика речевого этикета в каждой стране чрезвычайно ярка, потому что на неповторимые особенности языка здесь, как видим, накладываются особенности обрядов, привычек, всего принятого и непринятого в поведении, разрешенного и запрещенного в социальном этикете. Порой самым неожиданным образом проявляются национально-культурные особенности речевого поведения говорящих. Сошлемся на отрывок из книги очерков К. Чапека, в котором он описывает встречу и обмен приветствиями двух чехов: «- Здрасьте, как поживаете? - Да скверно, не ахти как!  - И не говорите! А в чем дело?  - Э-э, знаете, сколько забот!...  - Ну, вы-то что можете сказать о заботах? Мне бы ваши заботы!  - Ну, дорогой, быть бы вам в моей шкуре, тогда бы вам не поздоровилось!...А у вас как дела?  - Да, знаете, неважно!  - А как здоровье?  - Так себе. А что у вас дома?  - Ничего, скрипим!  - Так будьте здоровы! - Мое почтение! »  Не правда ли, создается впечатление, что у собеседников дела идут неважно. Но, приведя такой диалог, К. Чапек говорит, что если читатель поймет, будто у встретившихся не так уж все хорошо и пошатнулось здоровье, он ошибется. Просто чех при встрече по обычаю, привычке не склонен говорить, что у него жизнь идет хорошо, он скорее предпочитает жаловаться. Однако жалуется он бодрым тоном и как бы хвастается заботами, гордится трудностями и огорчениями, потому что без трудностей, по его представлениям, живет лишь бездельник. У серьезного же человека на уме одни заботы. Ну а если ближний на вопрос: Как дела? - ответит, что у него все хорошо, то тотчас возбудит смутное подозрение: он что-то скрывает! Вот ведь как любопытны национальные особенности использования речевого этикета! По наблюдениям, русские на вопрос: Как дела? - предпочитают усредненный ответ: Ничего!, а вот от болгарина не редкость услышать: Хорошо!  Вообще специфика приветствий и всякого рода осведомлений при встрече у разных народов очень интересна. По свидетельству Б. Бгажнокова, исследовавшего этикет адыгов, предельно общему русскому Здравствуйте! соответствует множество способов приветствовать в зависимости от того, мужчина или женщина, старик или молодой выступает в качестве адресата, всадник это или путник, пастух или кузнец... Великое разнообразие и у монголов. Приветствия и осведомления о делах разнятся в зависимости от времени года. Осенью спрашивают: Жирный ли скот?; Хорошо ли проводите осень? весной: Благополучно ли встречаете весну? зимой: Как зимуете? Вообще же самым общим приветствием даже городских жителей, даже интеллигентов является стереотип, отразивший кочевой образ жизни скотоводов: Как кочуете?; Как ваш скот? И у русских, конечно, не одно самое общее. Здравствуйте. Приветствий у нас, как мы уже говорили, примерно 40, а то и больше. И есть такое, правда, устаревшее, которое направляют работающему: Бог в помощь; есть и для приехавшего. Добро пожаловать!; С приездом, и для входящего: Милости прошу! (с приглашением вместе), есть для помывшегося в бане: С легким паром!, есть приветствия в зависимости от времени суток: Добрый день.; Доброе утро.; Добрый вечер!, а есть и тому, кого давно не видели: Сколько зим, сколько лет! И еще множество приветствий у нас!  Ф. Фолсом в «Книге о языке» (М. 1974) рассказывает, что древние греки приветствовали друг друга : Радуйся!, а современные греки: Будь здоровым! Арабы говорят: Мир с тобой!, а индейцы навахо: Все хорошо!  Русские спрашивают: «Как здоровье?» А вот древние египтяне полагали, что при встрече накоротке некогда, да и ни к чему делать анализ своего здоровья. Они спрашивали конкретно: «Как вы потеете?» Как видим, самые разнообразные стереотипы речевого этикета запечатлели особенности быта.  Примеров национальной специфики речевого и неречевого поведения разных народов в коммуникативных ситуациях множество. Каждый из русских, кто оказался в какой-либо республике или стране, сразу замечает такие особенности. Вот впечатления о Китае: «Одно наблюдение. Показывая, даже рассказывая о себе, китайцы умудряются говорить более всего с вами о вас, нежели о самих себе, как бы отступая в тень, тушуясь весьма деликатно. Но пусть вас это поведение не обманет. Китаец при этом очень внимательно смотрит, насколько и вы деликатны, умея все же настоять на своем интересе к нему» (Л Васильева. Неприснившийся Китай). Или впечатления о. Казахстане: «Вскоре я понял, что простота эта кажущаяся - на лбу мастера выступили бусинки пота, но он был по-прежнему доброжелателен и улыбчив, передавая заказчику переделанный самовар, неизменно повторял: «Кутты болсын!» что можно перевести так: «Счастливо пользоваться». Только в казахском языке это звучит еще сердечней...» (Из газеты). Или впечатления об Англии: «Я уже говорил, что к моему сыну часто приходил английский мальчик лет тринадцати. Жена угощала их чаем с булочками или пирожным. Каждый раз после чая парень приходил на кухню и говорил моей жене:  - Большое спасибо, миссис Орестов, за чай и очень вкусные булочки. Я давно не ел таких замечательных пирожных, благодарю вас.  Не беда, что пирожные были куплены в соседней кондитерской, где их покупают и родители мальчика. Просто он твердо знает, что нельзя уйти из чужого дома, не поблагодарив и не похвалив угощение» (О. Орестов. Другая жизнь и берег дальний). Сколько добра в речевом этикете и сколько национальной культуры? Добрый день! и Добрый вечер!; Добро пожаловать! Хлеб да соль!; Не поминайте лихом!; Милости прошу к нашему шалашу!; Будьте как дома!; Заходите, гостем будете!; Прошу любить и жаловать! - и всегда благопожелание, доброжелательство, в котором глубокий исходный народный смысл.  ЧАСТЬ III: Заключение: Значение речевого этикета для общества и культуры страны (от автора) | | | В процессе написания этого реферата я прочёл довольно много литературы по культуре речи и речевому этикету. Я узнал много интересного о своём языке, культуре своей страны, но, что самое главное я понял, что речь и речевой этикет – это одна из главных сил самоидентификации человека в обществе. Наконец я понял, что быть русским это не только говорить по-русски, но правильно говорить по-русски. Передо мной через примеры из речевого этикета стали видны исторические тенденции и особенности русской культуры и русского языка. Например, отсутствие в дореволюционном русском языке обращений к низшим слоям означала фактическое рабское отношение высших слоёв к низшим, что в свою очередь, скорее всего, было одним из главных побудителей и причин революции 1917 года.  В то же время фактически уникальная система обращений ты/вы говорит о том, что уважение к личности и его социальному статусу культивировалось в России активнее и основательнее, чем в других странах.  Русский речевой этикет является одной из составляющих национальной культуры, которая берёт на себя основную тяжесть сохранения русского этноса и государственности. И возрождение, и законодательное закрепление норм правил русского этикета и речевого этикета, в том числе должно стать приоритетной задачей государства и общества в ближайшее время. Ведь это будет огромным и основательным шагом в возрождении России как одного из столпов мировой культуры и цивилизации, с другой – это будет великим вкладом в дело сохранения и развития русского этноса и государства.  **ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА:**  1. Акишина А. А., Формановская Н. И. «Русский речевой этикет» М.,1983.  2. Гольдин В.Е. «Речь и этикет». М.: Просвещение, 1983.  3. Л.А. Введенская «Русский язык и культура речи»., М. 2002  4. А.А. Акишина, «Речевой этикет русского телефонного разговора», М. 2000  5. Э.В. Арова «Будьте добры»., М. 1998  6. М.Д. Архангельская «Бизнес-этикет или игра по правилам», М. 2001  7. Янышев В. Е. Речь и этикет. М., 1993.  8. Ф. Фолсом «Книга о языке», М. 1974. | |