

СТЕРНИН И.А.

РУССКИЙ РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ

ВОРОНЕЖ, 1996

От автора

В этой книге читатель найдет описание основных принципов и правил русского речевого этикета.

В нашей стране издано много работ о русском речевом этикете для иностранцев (например, прекрасные книги Н. И. Формановской), есть интереснейшие теоретические исследования речевого этикета В. Е. Гольдина, но до сих пор нет практических работ, которые были бы предназначены для взрослого русского читателя и которые можно было непосредственно использовать для практического обучения этикету общения учащихся. Потребность в создании такого пособия назрела давно, особенно в связи с введением в школах предмета «Культура общения», с потребностями слушателей различных курсов (секретарей-референтов, менеджеров, предпринимателей и т. д.). Именно этим категориям читателей, как мы надеемся, в первую очередь должна принести пользу наша книга.

Во многих случаях (можно даже сказать—в большинстве) в русской коммуникации нет четких этикетных норм общения, в связи с чем автору приходилось заниматься нормализаторской деятельностью. Это делает нашу работу небесспорной и открытой для критики. Вместе с тем мы полагаем, что эта книга принесет пользу учителям и учащимся, а также многим взрослым как первый опыт систематизированного практического описания принципов и правил русского речевого этикета.

Данная книга в основном следует программе «Культура общения» (Воронеж, 1995, изд. 3), блок «Этикет и речевой этикет» (с. 13-31). Мы не рассматриваем здесь лишь раздел «Этикет личной переписки», который будет опубликован отдельной брошюрой.

Надеемся, что для читателя представит интерес раздел о национальных особенностях общения народов мира; этот раздел может быть использован при обучении речевому воздействию и межличностному общению в 11 классе.

Автор с благодарностью примет все замечания и предложения.

ПОНЯТИЕ РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА И ЕГО ФУНКЦИИ

С тех пор как возникло человеческое общество, люди стали вырабатывать правила и принципы поведения и общения в обществе. Эти правила и принципы определяют взаимоотношения людей в самых различных житейских ситуациях—в семье, на работе, в соседской общине, в кругу друзей, среди малознакомых или совсем незнакомых людей, в высшем свете, в отношениях с начальником и подчиненным, старшим и младшим и т. д. Эти правила именуется этикетом (от французского слова, обозначающего «ярлык, этикетка»). Соблюдение правил этикета как бы «наклеивает» на человека ярлык о принадлежности его к разряду воспитанных, культурных людей; наоборот, несоблюдение норм этикета позволяет, «наклеить» на человека ярлык грубого, некультурного, не уважающего других людей человека.

Родиной этикета нового времени является Италия XIV века, где в условиях прекращения войн, развития культуры, образования и искусства стали развиваться и совершенствоваться правила поведения в высшем свете, при дворе.

В России возникновение и развитие этикета в его современном понимании связано с эпохой Петра I, который решил преобразовать русские нравы на западный манер. Важнейшим достижением Петра I в этой области было то, что он ввел в общество русскую женщину, которая до этого должна была в основном сидеть в тереме, предоставив право светского общения мужчинам. Именно на отведении особых функций в обществе мужчине и женщине, на провозглашении обязанностью кавалера ухаживать за дамой и был основан этикет того времени. Этикетное поведение мужчины по отношению к женщине и сегодня составляет основу этикета.

Этикет предписывает некоторые правила поведения, следуя которым все члены общества чувствуют себя комфортно, а ситуации общения и поведения людей предсказуемы.

Есть любопытная притча о происхождении этикета, которая хорошо иллюстрирует сказанное. Однажды на каменном плато ежой застала снежная буря. Они с трудом отыскали небольшое укрытие среди камней, где сбились вместе, чтобы не замерзнуть. Однако те, кто попал в середину кучи, задохнулись, а те, кто оказался с краю, мерзли. Ежи пробовали самые различные комбинации, но никак не могли отыскать «золотой середины» - то они кололи друг друга иголками, то замерзали. Но в конце концов они нашли то, что искали: устроились так, что никто никого больше не колол иголками и всем было тепло. И вот это идеальное расположение, удобную для всех позицию, они и назвали хорошими манерами, то есть этикетом.

Этикет есть совокупность правил «хорошего тона», принятых в обществе и регулирующих порядок поведения и общения людей.

Этикет представляет собой сложную систему материальных (физических, речевых) знаков, которые указывают на отношение говорящего к собеседнику, оценку собеседника и в то же время на оценку человеком себя, своего положения относительно собеседника (Формановская, 1982, с. 4 - 5). Этикет предполагает обмен этими знаками между людьми в процессе их социального взаимодействия.

Этикет включает в себя этикет внешнего вида, речевой этикет и этикет поведения.

Этикет внешнего вида—принятые в обществе требования к внешнему виду членов общества, признаваемые образцовыми для тех или иных ситуаций. Этикет внешнего вида определяет одежду, причёску, силуэт, цветовую гамму и другие внешние признаки. Этикетная внешность человека создает о нем благоприятное впечатление, является его визитной карточкой. Наоборот, небрежная, неэтикетная внешность побуждает отказаться от общения с таким человеком, отталкивает людей, дает почву для обсуждения

недостатков человека. С небрежно одетым человеком хочется говорить небрежно, порой—на “ты”, в то время как этикетно одетый человек побуждает собеседников к вежливому, культурному общению, к уважительному отношению.

Этикет поведения — это совокупность действий людей в обществе, признаваемых образцовыми для тех или иных ситуаций. Этикет поведения определяет поведение людей в общественных местах, этикет отношений мужчины и женщины, юноши и девушки, детей и родителей, поведение в гостях, за столом, в семье, на танцевальном вечере и др.

Этикет поведения подразделяется на этикет повседневного поведения и специальный этикет (дипломатический, военный, международный, морской и др.). Этикетом повседневного поведения должны владеть все члены общества, специальным этикетом — только те члены общества, которые профессионально связаны с той или иной специальной областью деятельности.

Речевой этикет — это совокупность правил речевого поведения людей, определяемых взаимоотношениями говорящих и отражающих вежливые отношения между людьми.

Вежливость как категория этикета, согласно точке зрения В. Е. Гольдина, определяется через понятие “отведение роли адресату речи”: “Невежливым по отношению к адресату обычно является то этикетное действие, которое отводит адресату роль ниже, чем положено ему в соответствии с принятыми в данном обществе представлениями о первенстве (= степени важности ролей). Тогда вежливым по отношению к адресату этикетным действием является то, которое отводит адресату место (= роль) не ниже, чем положено ему в соответствии с принятыми в данном обществе представлениями о первенстве” (Гольдин, 1978, с. 28).

Речевой этикет подразделяют на этикет устного общения и этикет письменного общения.

Этикет устного общения включает формулы вежливости и правила ведения разговора (этикет общения), этикет письменного общения — формулы вежливости и правила ведения переписки (этикет переписки).

Таким образом, речевой этикет в целом — это часть этикета, связанная с общением людей. Он, разумеется, тесно связан с этикетом поведения, так как, по существу, является особым видом поведения человека — коммуникативным поведением.

Можно выделить некоторые признаки речевого этикета, отличающие его от других видов общения. Совокупность этих признаков позволяет сказать, что данный вид общения относится к речевому этикету.

Эти признаки таковы:

1. **Ситуативность.** Речевой этикет выражает определенное отношение говорящего к его собеседнику только в конкретной ситуации, только применительно к конкретному собеседнику, в момент общения, в данном месте общения. Изменение какого-либо из названных параметров требует и изменения, используемых этикетных формул. Можно сказать, что для каждой ситуации общения существует свой речевой этикет.

2. **Регулятивность.** Речевой этикет регулирует отношения между людьми, участвующими в общении. Он распределяет коммуникативные роли, устанавливает статус собеседников и определяет тональность общения.

3. **Согласованность.** Речевой этикет предполагает, что этикетные нормы выполняются согласованно всеми участниками общения, что в этикетной ситуации должен состояться обмен этикетной информацией, хотя бы в степени «замечено».

4. **Наличие коммуникативной рамки.** Известный исследователь речевого этикета В. Е. Гольдин указывает на наличие обязательных элементов, организующих акт этикетного общения в тех или иных ситуациях. Например, приветствие при появлении и прощание при уходе, вызов, «кто говорит», прощание при телефонном разговоре и т.д.

Этикетные речевые акты, как правило, предполагают стандартное начало и стандартное завершение. В. Е. Гольдин отмечает также, что этикетная информация неравномерно распределена в процессе общения: основные моменты обмена этикетной информацией — начало и конец разговора, причем начало беседы более насыщено этикетной информацией (Гольдин, 1987, с. 76).

РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ И ЭТИКА

Этика — философская наука, изучающая нравственность, мораль. Этику нельзя путать с этикетом — правилами хорошего тона в обществе. Вместе с тем в этикете и речевом этикете есть моменты, которые связаны с проблемами этики, поскольку хороший тон, вежливость, тактичность, уважение к собеседнику, лежащие в основе этикета, имеют этический характер, то есть оцениваются обществом как «хорошие», «нравственные».

В связи с этим можно говорить о коммуникативной этике, то есть об этике общения. Коммуникативная этика — правила общения, признаваемые общественным сознанием на данном этапе его развития как нравственные, «хорошие», достойные подражания, соответствующие моральному идеалу общества.

Этика принципиально аксиоматична, то есть она базируется на некоторых нравственных аксиомах, которые личность и общество принимают без доказательств. К примеру, нельзя доказать, почему надо быть честным, почему надо вести нравственный образ жизни, почему нельзя воровать и др. Вспомним героев горьковской пьесы «На дне», играющих в карты: Сатин жульничает, Татарин кричит: «Надо играть честно!», на что Сатин отвечает: «А зачем?» Этот вопрос ответа не имеет, честность в поведении — понятие аксиоматическое. То же самое относится и к коммуникативной этике. Она основывается на ряде аксиом, которые необходимо просто признать — в таком случае можно говорить о возможности существования этикета общения; в противном случае объяснить существование правил общения и речевого этикета нельзя. Рассмотрим эти аксиомы.

Аксиома законопослушания: «Необходимо соблюдать общественные законы». Эта аксиома обуславливает соблюдение всеми членами общества действующих в обществе законов — как юридических, так и моральных. Признание этой аксиомы, следование ей в повседневном поведении и общении — характерная черта цивилизованного общества.

Аксиома ролевого поведения: «При исполнении той или иной роли в обществе надо оправдывать ролевые ожидания». Эта аксиома указывает на необходимость следовать в поведении и общении тем нормам, которые предписаны поведению и общению людей в конкретной ситуации. Если человек участвует в общении как равный с равным, он должен вести себя как равный — таковы ролевые ожидания собеседников, но он не должен при этом командовать (исполнять роль вышестоящего), поучать (выполнять роль старшего, более опытного и др.) — этого от него в данной ситуации не ждут, и неадекватное выполнение роли может привести к конфликту.

Две аксиомы, приведенные выше, являются социальными; они определяют поведение людей в обществе в целом. Но существует и коммуникативная аксиома, относящаяся только к общению: аксиома коммуникативного равновесия.

Аксиома коммуникативного равновесия: «С каждым членом общества надо поддерживать коммуникативное равновесие. Это означает, что, вступая в общение с любым человеком, говорящий должен установить с ним коммуникативный контакт на основах взаимного уважения, взаимной вежливости. Другими словами, необходимо установить и поддерживать вежливые отношения со всеми, с кем человек состоит в общении, состоял в общении или собирается вступить в общение».

Три названные аксиомы составляют основу коммуникативной этики. Если говорящий признает эти аксиомы и поступает в соответствии с их «требованиями», то - он ведет себя этикетно и его общение носит этикетный характер, он соблюдает коммуникативную этику.

В связи со сказанным речевой этикет можно определить как систему языковых средств, материально выражающих в общении коммуникативную этику, воплощающих ее в языковой форме. Это система средств, устанавливающих и поддерживающих коммуникативное равновесие в обществе, то есть вежливые отношения между участниками общения.

Коммуникативная этика в поведении людей формируется в процессе их жизнедеятельности, обучения, приобретения жизненного опыта. Формирование этического коммуникативного поведения — важная задача общества в отношении своих членов, поскольку формирование коммуникативной этики не осуществляется автоматически, необходимы целенаправленные усилия общества по ее формированию. Н.И. Формановская приводит данные социологического опроса: на вопрос, какие качества вы хотели бы видеть в окружающих вас людях, 50% ответили - доброту и человечность, 30% - честность, порядочность, 22% - взаимопонимание, сочувствие, 16% - терпимость. На вопрос, каких качеств не хватает вам, какие качества вы хотели бы развить в себе ответы были иными: 46% хотят развить в себе уверенность и решительность, 30% - целеустремленность и силу воли. Таким образом, люди ждут от нас терпимости, доброты, взаимопонимания, сочувствия, а мы хотим быть более твердыми, жесткими, целеустремленными. Таким образом, мы требуем от других таких качеств, которые в себе развивать не хотим (Формановская, 1989, с. 149 -150). Здесь уместно вспомнить золотое правило: относись к людям так, как ты хотел бы, чтобы они относились к тебе. Хочешь чтобы с тобой были вежливы, были к тебе внимательны и терпимы в общении— демонстрируй эти качества сам.

Формирование коммуникативной этики—составная часть нравственного воспитания, важнейшая задача учителя, воспитателя, родителей.

РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ И ТЕОРИЯ РОЛЕЙ

Люди, взаимодействуя друг с другом в обществе, выполняют в процессе этого взаимодействия самые разнообразные роли.

«Весь мир - театр, - писал В. Шекспир, - в нем женщины, мужчины! - все актеры, у них свои есть выходы, уходы, и каждый не одну играет роль». Действительно, каждый из нас играет в жизни множество ролей. Что же это за роли? Прежде всего, это роли социальные.

Социальная роль—это общественная функция человека, нормативно одобренная обществом, предусмотренный обществом образ поведения, ожидаемый обществом от каждого, кто занимает ту или иную социальную позицию.

К примеру, человек может выполнять такие социальные роли, как хозяин, гость, начальник, подчиненный, отец, сын, зять, ребенок, взрослый, сослуживец, знакомый, родственник и др. О социальной роли говорят в том случае, если человек в обществе действительно является начальником, подчиненным, отцом, хозяином и т. д. Социальными ролями будут и такие, как пешеход, автомобилист, клиент учреждения и др. Социальные роли могут быть как постоянными, так и временными, причем иногда даже очень кратковременными, например покупатель, пассажир и др.

Каждый человек является членом определенной социальной группы. В каждой группе у человека есть определенный статус—место данного человека в иерархии, существующей в данной группе.

Каждому статусу присущ престиж—влиятельность, придающая весомость действиям и высказываниям лица, обладающего престижем. Каждому статусу также соответствует определенная роль. Американский ученый Р. Белл определяет роль, соответствующую престижу, как регулируемые правилами способы участия человека в деятельности группы (Белл, 1975, с. 25).

Для каждой роли есть некоторые нормы поведения, которым обладатель роли должен следовать в глазах окружающих. Другими словами, каждая роль предполагает определенные действия того, кто эту роль исполняет; правила поведения человека в определенной роли «утверждены» обществом, той социальной, профессиональной или иной группой, членом которой человек является. Некоторые из этих норм являются нормами поведения, а некоторые - нормами общения.

Ролевые ожидания членов общества основаны на нормах поведения и общения: какие нормы поведения и общения приняты для данной роли в определенной социальной группе, такое поведение и общение и ожидается группой от того или иного индивида. Этикет требует выполнения норм внешнего вида и поведения, речевой этикет— выполнения норм общения. Нарушение ролевых ожиданий порождает негативную реакцию окружающих, создает впечатление о невежливости, грубости, незнании правил приличия, способно породить конфликтную ситуацию. Любое нарушение ролевых ожиданий фиксируется окружающими и чаще всего становится предметом негативной оценки (за исключением случаев, когда говорят «он меня приятно удивил»).

По степени официальности роли делятся на официальные, когда говорящий следует своему статусу (учитель, ученик, офицер, начальник, пассажир и др.), неофициальные, когда говорящий не столько следует своему статусу, сколько проявляет индивидуальность в поведении и общении (роли друга, подруги, знакомого, влюбленного, игрока в игру и др.), а также полуофициальные, когда налицо официальные отношения, и можно (даже нужно) проявлять в общении индивидуальность (роли мужа, жены, родителя, сына, дочери). Последний тип ролей—полуофициальные—наиболее трудный тип для исполнения, поэтому именно в этой сфере чаще всего возникают обиды, конфликты, взаимные претензии.

По месту в иерархии в группе роли подразделяются на вертикальные (начальник—подчиненный, учитель—ученик, старший—младший) и горизонтальные (равный с равным—ученик и ученик, взрослый и взрослый, молодой и молодой и др.).

По характеру воздействия на людей роли разделяются на распорядительные (начальник, учитель, экскурсовод и др.) и исполнительные (подчиненные, ученики, экскурсанты и др.) Замечена интересная тенденция: люди в ролях исполнительных, если они работают с людьми (вахтеры, продавцы и т. д.), постоянно испытывают желание превратить свою исполнительную роль в распорядительную. Отсюда знаменитый принцип «не пущать», отсюда многочисленные конфликты.

Важнейшим следствием из ролевой теории общения является правило: «При смене коммуникативной ситуации необходимо менять роль». Если жена начальник, то, придя домой, она становится женой, и выполнение ею распорядительной функции становится неуместным, ведет к конфликтам. Ученик, придя со двора, начинает играть роль сына, а не партнера по игре, где действуют уже, другие нормы поведения и общения: нельзя общаться с мамой так, как он общается с друзьями по двору.

Еще одним следствием из ролевой теории общения является правило: «Не побуждайте людей играть чужие роли». Если в данной ситуации к вам пришел в гости врач, то он выполняет роль гостя, а не врача, и не надо рассказывать ему о своих болезнях.

Ролевые отношения устанавливаются и поддерживаются социальной структурой общества, социальными группами, членом которых является тот или иной человек. Неукоснительное соблюдение членами общества, социальной группы ролевых отноше-

ний, оправдание ролевых ожиданий - важнейшее требование поддержания культуры и благополучия общества. Если люди соблюдают нормы ролевого поведения, то их поведение для всего общества оказывается предсказуемым, что и является основой культуры. Наоборот, непредсказуемость поведения членов общества—это и есть бескультура.

Существует такое понятие — ролевой конфликт. Ролевой конфликт имеет место тогда, когда кто-либо из участников общения нарушает нормы, принятые для данной роли (например, подчиненный не подчиняется, руководитель не распоряжается, муж—не глава семьи, начальник пытается командовать «чужими», подчиненный начинает командовать в присутствии начальника, младший начинает указывать старшему и др.). Нарушение норм может принять форму просто плохого исполнения роли, неумелого поведения человека в той или иной роли (новый игрок в команде, новый ученик в классе, неопытный начальник и др.). Нарушения норм способны породить коммуникативный конфликт («А почему вы распоряжаетесь?», «А кто ты такой меня учить?» и др.).

Причиной ролевого конфликта может быть также несовпадение формальной роли человека с его фактической ролью (формально он подчиняется, а фактически не выполняет решения начальника, муж начальник, а жена имеет на него такое влияние, что фактически она командует на его службе, сын формально уважает родителей, а фактически не учитывает их мнение и т. д.).

Основа этикета общения - соблюдение всеми участниками норм общения, принятых для данной ситуации, оправдание ролевых ожиданий. Этикет поведения и этикет общения есть оправдание ролевых ожиданий окружающих.

Выше речь шла о социальных ролях. Однако существуют еще и коммуникативные роли, которые не менее важны для общения. Коммуникативная роль - это типовая позиция в процессе общения, занимаемая говорящим для достижения определенной цели. Например: проситель, требующий, знаток, ищущий совета, «крутой», приятель, земляк, доброжелатель, хозяин положения, опытный, новичок, «свой», «чужой» и др. Отметим, что коммуникативные роли могут внешне совпадать с социальными - могут быть коммуникативные роли начальника, подчиненного, гостя, хозяина, отца, матери, сына, дочери и др. Это означает, что в той или иной ситуации человек ведет себя как начальник, подчиненный, отец, хозяин, гость и т. д., вне зависимости от того, является ли он на самом деле носителем такой социальной роли. Человек может вести себя как начальник, чтобы добиться какой-либо цели, при этом он может совсем и не быть начальником, как это неоднократно демонстрировал в своей практике Остап Бендер—в этом различие между социальными и коммуникативными ролями. Таким образом, социальная и коммуникативная роли человека могут в каждой конкретной ситуации совпадать и не совпадать. Самые общие коммуникативные роли называются коммуникативными позициями; Э. Берн выделил три таких позиции — Взрослый, Ребенок, Родитель.

Эффективное использование человеком тех или иных коммуникативных ролей—основа эффективного речевого воздействия, основа успеха человека в общении и деловых отношениях с другими людьми. Речевой этикет основан на соблюдении участниками общения правил ролевого поведения и оправдании ими ролевых ожиданий окружающих.

РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ И СИТУАЦИЯ ОБЩЕНИЯ

Ситуативность—важнейшая черта речевого этикета. Выбор этикетных форм, коммуникативное поведение человека должны меняться с изменением коммуникативной ситуации, состава общающихся, с изменившейся целью и проблематикой общения и другими ситуативными изменениями в общении.

Владение нормами речевого этикета - это, во-первых, знание норм соответствующих определенной ситуации, во-вторых, адекватное использование этих норм, в-третьих, умение изменить свое коммуникативное поведение, перейти к иным нормам речевого этикета в связи с изменением коммуникативной ситуации.

В коммуникативной ситуации выделяется целый ряд факторов, которые учитываются говорящими людьми при этикетном общении. Эти факторы таковы:

Тип ситуации. В о ф и ц и а л ь н о й с и т у а ц и и (начальник—подчиненный, клиент—служащий, учитель—дети, незнакомый—незнакомый и др.) действуют самые четкие нормы речевого этикета. Эта сфера общения наиболее четко этикетно регламентирована, и именно здесь наиболее заметны нарушения речевого этикета, именно здесь эти нарушения могут иметь наиболее серьезные последствия для общающихся.

В н е о ф и ц и а л ь н о й с и т у а ц и и (знакомые, друзья, влюбленные и др.), нормы речевого этикета наиболее свободны; в ряде случаев можно даже говорить об отсутствии норм речевого этикета для таких ситуаций. В общении в неофициальных ситуациях позволено говорить все или почти все; правда, необходимо иметь в виду, что если в неофициальной ситуации присутствует посторонний, то на всю ситуацию сразу распространяются действующие правила этикета.

В п о л у о ф и ц и а л ь н о й с и т у а ц и и (общение коллег, общение в семье), когда сочетаются и официальные нормы, и, отсутствие норм, свойственное неофициальным отношениям, нормы речевого этикета носят размытый характер—они есть, но их трудно сформулировать, и, кроме того, большую роль начинают играть групповые этикетные нормы, принятые в коллективе, семье, сообществе близких по какому-либо признаку людей. В этих случаях важно следовать нормам речевого этикета конкретной семьи, ~коллектива. Степень знакомства собеседников. Нормы речевого этикета изменяются в зависимости от того, в какой степени собеседники знакомы друг с другом. Наиболее жесткие нормы речевого этикета существуют для общения незнакомых людей. Несколько менее жестко регламентируется этикет общения малознакомых, еще менее регламентирована этикетом сфера общения коллег, хороших знакомых; наконец, речевой этикет наименее характерен для инициативного общения друзей и подруг. Влияет на этикетность общения так называемая психологическая дистанция общающихся. Под психологической дистанцией понимают отношения людей по линии «равный с равным» и по линии «неравные отношения». При общении людей, равных друг другу по какому-либо существенному для данной ситуации признаку—по возрасту, степени знакомства, служебному положению, полу, профессии, уровню интеллигентности, месту проживания и др., этикетные правила соблюдаются менее строго, чем при общении людей неравных—начальник с подчиненным, старший с младшим, мужчина с женщиной. Более короткая психологическая дистанция, устанавливаемая при равенстве собеседников по существенному признаку, таким образом, предполагает большую этикетную свободу, нежели более значительная психологическая дистанция, устанавливаемая между людьми, неравными по какому-либо существенному для ситуации признаку. То, какой признак оказывается существенным, зависит от самой ситуации; этот признак может измениться в ходе общения. Например, один собеседник начинает разговор запросто, поскольку ориентируется на то, что другой собеседник—земляк, но тот оказывается начальником, и приходится от упрощенного стиля общения переходить к более этикетному.

Функция участия собеседников в разговоре. Можно выделить несколько различных функций участия собеседников в разговоре, по-разному связанных с этикетностью осуществляемого общения. К о н т а к т н а я ф у н к ц и я - функция поддержания коммуникативного контакта с собеседником. Эта функция реализуется в процессе светского или фатического общения, когда процесс общения важнее его содержания или ре-

зультата. Это так называемый разговор на общие темы—об отдыхе, спорте, погоде, домашних животных и др. Если собеседник в разговоре реализует контактную функцию общения, то формулы речевого этикета и правила общения соблюдаются очень четко.

И н т е л л е к т у а л ь н а я ф у н к ц и я - функция общения, заключающаяся в аргументации своей точки зрения, в высказывании своих мыслей и анализе мыслей собеседника. При реализации интеллектуальной функции общения важен его результат; нормы речевого этикета соблюдаются, но уже не имеют такого самодовлеющего значения, как при реализации контактной функции общения.

Э м о ц и о н а л ь н а я ф у н к ц и я —функция общения, заключающаяся в поддержке чувств и эмоций собеседника, в демонстрации сочувствия ему и выражении собственных чувств и эмоций. В этом случае допустимы отклонения от строгого речевого этикета, хотя и в определенных рамках: эмоциональное общение также имеет свой речевой этикет, допустимые и недопустимые формы.

Ф у н к ц и я н а б л ю д а т е л я —функция общения, когда участник общения присутствует при общении других, но сам в общении не участвует (например, пассажир в купе при разговоре двух других пассажиров). Речевой этикет в этом случае сведен к минимуму, хотя и здесь он присутствует: необходимо прежде всего невербально показывать, что вы в разговоре не участвуете и как бы его не слышите.

Отношение к собеседнику. То, как в данной ситуации говорящий относится к собеседнику, влияет на выбор им этикетных формул (а иногда и на отказ от них, использование неэтикетных выражений), на выбор тематики общения и соблюдение правил общения. В зависимости от отношения к собеседнику говорящий выбирает речевые формулы, по своей стилистической отнесенности соответствующие тому отношению, которое он хочет продемонстрировать. Различные оттенки отношения к собеседнику демонстрируют, к примеру, следующие единицы речевого этикета:

- вежливое: «Уважаемый», обращение на «вы», «Пожалуйста», «Спасибо»;
- повышенная вежливость: «Глубокоуважаемый», «Позвольте мне», «Разрешите мне»;
- куртуазное (изысканно-вежливое): «Ваш покорный слуга», «Покорнейше прошу»;
- высокопарное: «Не выразить словами мою благодарность»;
- возвышенное: «Друзья мои!»;
- патетическое: «Братья и сестры!», «Сотраждане»;
- уважительное: «Прошу Вас, не могли бы Вы», «Будьте добры»;
- почтительное: «Искренне Вам благодарен», «Глубоко сожалею»;
- учтливое: «Будьте так любезны», «Не откажите в любезности»;
- ласковое: «Миленький, дружочек», уменьшительно-ласкательные формы имен;
- дружеское: «Ба! Кого я вижу! Какая встреча! Друг, привет!»;
- шутливое: «Какие люди и без охраны!»;
- фамильярное (излишне непринужденное): «Земляк, братишка», «Эй, парень»;
- почтительно-шутливое; «Милостивый государь»;
- снисходительное: «Паренек, малышка»;
- пренебрежительное: «Ты, сопляк», «А ну иди сюда», «А ну топай отсюда»; ироническое: «Ну, умник, давай иди сюда»;
- грубо-шутливое: «Ну что, оборкот, набегался?»;
- вульгарное: «Козел, дурак, кретин».

Существуют и нейтральные этикетные формулы, которые демонстрируют как бы отсутствие какого-либо особого отношения к собеседнику—они выражают нейтральное отношение (хотя это, строго говоря, тоже вид отношения) - коллега, товарищ, гражданин и др.

Речевой этикет предписывает использование в речи формул, демонстрирующих вежливое, повышено вежливое, уважительное, ласковое и дружеское отношение говорящего к слушающему; все формулы, отражающие сверхвысокий уровень вежливости, уместны лишь в ограниченном числе особых ситуаций общения; формулы, отражающие низкий уровень вежливости, носят неэтикетный характер и уместны тоже только в ограниченном количестве ситуаций, при определенных отношениях говорящих между собой и особом составе группы общения. Говорящий может относиться к собеседнику так, как он считает нужным, в соответствии с тем отношением, которое собеседник заслуживает, но продемонстрировать в общении необходимо лишь хорошее отношение в форме умеренной вежливости, - таково требование речевого этикета.

Характеристика говорящего. Личность говорящего оказывает заметное влияние на употребление речевых этикетных формул. Так, мужчины менее склонны к тщательному соблюдению норм речевого этикета, чем женщины; мужчины и менее внимательны к соблюдению речевого этикета своими собеседниками. Старшие нередко пренебрегают нормами речевого этикета в общении с младшими, разрешая себе отклонения от этикетных норм, но не допуская отклонений в речи младших, обращенных к ним.

Соблюдение речевого этикета всеми участниками общения—важная этикетная норма, пренебрегать которой не следует никому, в том числе и старшим. То же самое можно сказать и о соблюдении речевого этикета вышестоящими по отношению к нижестоящим: нередко случаи демонстративного обращения начальника к подчиненным на «ты» (ведь подчиненный не может ответить тем же!), пренебрежения им правилами вежливого обращения. Это значительно осложняет отношения начальника с подчиненными. В зарубежных руководствах для менеджеров всегда рекомендуется, к примеру, благодарить подчиненных за выполненную работу, хотя она и входит в их служебные обязанности. Хорошо бы, чтобы эти правила усвоили наши начальники.

Характеристика адресата. Личность того, к кому обращена речь, также влияет на выбор формул речевого этикета, на выбор тех или иных правил, которых считает необходимым придерживаться в общении говорящий. Так, замечено, что к плохо одетым и неэтикетно выглядящим людям говорящий инстинктивно испытывает желание обратиться на «ты», минуя общепринятые нормы этикета. Принято обращаться на «ты» к детям, если с ними разговаривает человек много старше их. К незнакомым и малознакомым принято обращаться и беседовать с ними максимально этикетно, с друзьями— без особого этикета. С равными — менее этикетно, чем с вышестоящими и старшими, с нижестоящими — менее этикетно, чем с равными. К женщине принято обращаться строго этикетно, к мужчине — несколько более свободно.

Место и время общения. Место общения также оказывает влияние на этикетное общение. Есть определенные места, оказавшись в которых в той или иной ситуации, говорящие должны произнести определенные этикетные ритуальные фразы, принятые для данного места и ситуации. Например: «Горько!» - на свадьбе, «Пусть земля будет пухом» - на поминках, «Приятного аппетита!» - за обедом, «С легким паром!» - при выходе из бани, «Спокойной ночи» - отправляясь спать и т. д. Эти этикетные фразы обусловлены культурной традицией народа, и их произнесение—часть его культуры.

Существуют также этикетные формулы, которые должны быть произнесены в определенный момент общения: «В добрый путь!» - уезжая, «Добро пожаловать!» - когда пришли гости, «С добрым утром!» - когда проснулись, «Мир вашему дому!» - приходя в гости и др. Место и время общения тесно взаимосвязаны.

Таким образом, речевой этикет тесно связан с ситуацией общения: выбор формул речевого этикета, реализация правил общения ситуативны и зависят от целого ряда ситуативных факторов, которые должны быть приняты говорящим во внимание.

ФУНКЦИИ РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА

Речевой этикет в общении людей выполняет ряд важных функций. Эти функции таковы:

Установление контакта между людьми. Речевой этикет позволяет привлечь внимание собеседника, побудить его к вступлению в контакт, осуществить знакомство с собеседником.

Поддержание контакта между людьми. Эта функция речевого этикета осуществляется в форме светского (фатического) общения. При помощи средств речевого этикета собеседники, не углубляясь в тему разговора, могут провести за беседой определенное время, необходимое для того, чтобы поддержать отношения, составить или возобновить впечатления друг о друге, узнать друг о друге некоторые сведения. Поддержание контакта—необходимая часть человеческого общения в современном обществе, и именно речевой этикет делает это возможным.

Демонстрация вежливого, уважительного отношения к собеседнику. Значительная часть средств речевого этикета обслуживает именно эту функцию—формы обращения, извинения, благодарности, выражения сочувствия, просьбы, приветствия и др. Демонстрация позитивного отношения и собеседнику универсальная черта речевого этикета.

Регуляция поведения людей в обществе. Соблюдение норм и правил речевого этикета, делает поведение людей в процессе общения предсказуемым, понятным для окружающих; соблюдение правил речевого этикета проясняет социальную роль того или иного участника общения—раскрывает эту роль, показывает говорящим, с кем они имеют дело, а это дает окружающим возможность определить, как они должны действовать в данной ситуации.

Профилактика конфликтов. Как писал американский писатель XIX века Г. Торо, этикет не дает нам право вступать в бой. Соблюдение правил речевого этикета (демонстрация уважительного отношения к собеседнику, своевременное извинение за какой-либо проступок, соблюдение правил вежливости и др.) предотвращает возможные конфликты в самом их зародыше. С этикетно ведущим себя человеком никто не будет вступать в конфликт. А если конфликт все же в силу каких-то причин разразился, соблюдение этикета общения позволит выйти из него, либо не даст ему разгореться еще больше. Кстати, переход с неформального уровня общения на этикетный (например, переход с «ты» на «вы») очень заметен для собеседника, является, для него явным сигналом изменения к нему отношения, но, как правило, заметно способствует погашению конфликта в отношениях. Никогда не надо разрывать этикетное общение (ср.: «Я ему руки больше не подам, я с ним теперь не разговариваю» и т.д.). Необходимо сохранять этикетный уровень общения со всеми, и это будет способствовать профилактике конфликтов. Разрыв же общения не дает человеку никакого выигрыша.

Поддержание этикетного общения со всеми без исключения членами своего коллектива, своей группы общения, соседями—важнейшее условие нормальных человеческих отношений, надежное средство профилактики конфликтов.

Соблюдение норм речевого этикета является также средством речевого воздействия на собеседника.

Как писал великий Сервантес, «ничто не обходится нам так дешево и не ценится так дорого, как вежливость». Этикетное поведение человека в общении наделяет его в мнении окружающих целым рядом положительных качеств, что, в свою очередь, облегчает данному человеку речевое воздействие на его окружение. В чем это проявляется?

Человека, соблюдающего нормы речевого этикета, в обществе замечают и выделяют из окружающих, его охотнее слушают, проявляют большее внимание к нему как личности, а также к тому, что он говорит.

Носителя этикетной, культурной речи общество воспринимает как носителя положительных личностных качеств. Ср. такие, например, реплики: «Какой симпатичный паренек, всегда скажет: «Извините, я не помешал?»», «Какая у вас славная девочка, всегда здороваётся!»; «Какой приятный человек, всегда скажет «спасибо, пожалуйста», «Такая милая женщина, всегда поздравит с днем рождения», «Какой хороший парень, всегда спросит: «Как ваше здоровье?». И наоборот: «Такой неприятный человек, всем говорит «ты»; «Противный человек, всегда кричит, если с ним не соглашаются», «Хоть бы раз спасибо сказал, такой противный» и т., д.

Культурная этикетная речь вызывает доверие к ее содержанию. Люди склонны думать так: «Хорошо говорит — значит правильно говорит». Конечно, это далеко не всегда так, но подобное восприятие правильной, культурной, красивой речи—это коммуникативно-психологический факт.

Этикетное общение вызывает у собеседников желание подражать такой манере, изменить свой стиль общения, если он далек от этикетного (т. н. закон отзеркаливания стиля общения). Участвуя в общении, в котором партнер—носитель этикетных норм, человек автоматически начинает говорить тише, медленнее, спокойнее и т. д. Этикетная речь успокаивает собеседника; снимает его эмоции, побуждает его к нормальному общению и поведению.

Все сказанное свидетельствует о том, что носитель этикетных норм общения обладает большей воздействующей силой на собеседников, нежели лицо, не владеющее этикетными нормами и правилами общения.

НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА

Речевой этикет обладает рядом универсальных черт, общих для различных народов. К универсальным чертам речевого этикета разных стран можно отнести прежде всего сами принципы этикетного общения, лежащие в основе конкретного национального речевого этикета: сдержанность, вежливость, использование стандартных речевых формул в стандартных ситуациях общения, позитивное отношение к собеседнику. Однако само конкретное речевое воплощение этих и других принципов в каждой отдельной лингвокультурной общности имеет свою специфику, свое конкретное речевое и поведенческое выражение. Различаются и сами стандартные коммуникативные ситуации, вернее, их набор. При совпадении коммуникативных ситуаций в разных культурах возможно их разное этикетное наполнение: у одного народа коммуникативная ситуация, к примеру, приветствия или знакомства, может быть очень ритуализована; могут быть дифференцированы формы приветствия и знакомства с самыми разными категориями людей, а у другого народа может преобладать в общении стандартное приветствие или представление. В русском языке разграничиваются «ты» и «вы» в общении, в английском языке существует только «вы» «ты» вышло из употребления в английском языке еще в XVI веке; как шутят англичане, теперь в Англии хозяин даже к своей собаке обращается на «вы»), а в японском, вьетнамском, малайском и других языках Юго-Восточной Азии есть десятки местоимений, дифференцировано обозначающих говорящего и слушающего в зависимости от его возраста, пола, служебного положения и т. д.

Укажем лишь на некоторые различия в речевом этикете разных стран.

Вежливость—центральная категория, речевого этикета—в разных языках выражается разными системами средств. Вьетнамцы из вежливости не подходят близко к себе-

седнику, смотрят в пол (особенно девушки), как бы жмутся к стене. Этим они демонстрируют, как правило, именно вежливость по отношению к собеседнику, а вовсе не стеснение, как русские часто интерпретируют такое поведение.

Сомалийский студент российского вуза, отвечая на экзамене, в процессе ответа говорил все тише и тише, несмотря на просьбы преподавателя «говорить смелее». Российский преподаватель в такой ситуации обычно думает, что тихий голос студента—свидетельство незнания предмета, в то время как это демонстрация повышенной вежливости в общении: чем тише говорит человек, обращаясь к собеседнику, тем большую степень вежливости по отношению к нему он демонстрирует.

Нигерийцы, прежде чем обратиться к кому-либо с просьбой, долго и многословно извиняются за беспокойство, чем нередко раздражают русских: в русском речевом этикете извинение за беспокойство должно быть кратким, а многословные извинения рассматриваются как свидетельство того, что просьба будет деликатной или незаконной. Нигерийские студенты российских вузов часто жалуются, что в ответ на многословные извинения, которые в нигерийском речевом этикете символизируют повышенную вежливость обращения, россияне нередко просто отказываются вступать в разговор, отгоняя их как назойливых гадалок или попрошайек.

Важной чертой вежливого английского общения является негромкость речи. Из вежливости англичанин как бы разговаривает сам с собой, а не с собеседником. Немногословие также считается важным условием коммуникативной вежливости в английском речевом этикете. Если англичанин говорит вам, что вы хорошо говорите по-английски (а любой воспитанный англичанин вам это обязательно скажет), помните, что это демонстрация вежливости к собеседнику, а вовсе не объективная оценка вашего уровня владения иностранным языком.

Японский речевой этикет предписывает, как и английский, негромкость речи и немногословие как способы демонстрации вежливости в отношении к собеседнику. Вместе с тем, японцы не будут, подобно англичанам, делать вам комплимент по поводу вашего знания японского языка—если же они вас похвалили, можете гордиться—вы действительно это заслужили. Признаком вежливости к собеседнику в Японии неизменно является немногословие, европейское же многословие в диалоге японцы расценивают весьма пренебрежительно. В. Б. Богданов приводит суждение японского предпринимателя о европейцах: «Некоторые люди выражают себя таким образом, что кажется, если друг друга не забросают словами с ног до головы, не успокоятся» (Богданов, 1990, с. 11).

Ярким сигналом вежливости к собеседнику в японском общении является улыбка. Демонстрация вежливости — основная ее функция. По мнению В. В. Богданова, «Япония — общество с максимальной ритуализацией общения (вежливости)» (Богданов, 1990, с. 13). Именно демонстрация вежливости по отношению к самым различным категориям людей, причем вежливости, дифференцированной по категориям адресатов, — самая характерная черта японского речевого этикета.

«Японская вежливость - это отнюдь не верность определенным нравственным принципам уважения к окружающим. Это нормы подходящего поведения, выдрессированные в народе острием меча. Если на Западе вежливость в значительной степени выросла на религиозной почве, отталкиваясь от понятия греха, то в Японии она сложилась на основе феодального этикета, нарушение которого считалось тягчайшим преступлением. Черты этой древней дисциплины донныне видны в поведении японцев. Отношения по вертикали — между повелителем и подданными, между отцом и сыном, между старшим, и младшим — были четко определены, и мельчайшие детали их общеизвестны. Однако японская мораль почти не касалась того как должен вести себя человек по от-

ношению к людям незнакомым, что на Западе считается одной из основ подобающего поведения.

Японская вежливость — это, если можно так выразиться, вежливость не по горизонтали (человек — общество), а по вертикали. Она как бы предписание устава, который обязывает солдата отдавать честь офицеру, но вовсе не каждому встречному» (Овчинников, 1975, с. 89).

Китайцы для демонстрации вежливости и уважения долго трясут руку собеседника, что вовсе не считается вежливым (а скорее—наоборот) в русском общении. Улыбка у китайцев, как и у японцев, признак вежливого, уважительного отношения к собеседнику. Улыбаясь собеседнику, китайцы как бы осуществляют профилактику его хорошего настроения, вне зависимости от того, что они сообщают собеседнику. И. Эренбург писал о своих впечатлениях от общения с китайскими коллегами: «Один писатель сказал мне, что не мог встретиться со мной — его жена была тяжело больна, три дня назад она умерла; говоря это, он смеялся. У меня мурашки пошли по коже; потом я вспомнил, что Эми Сяо мне говорил: «Когда у нас рассказывают о печальном событии, то улыбаются — это значит, что тот, кто слушает, не должен огорчаться» (Эренбург, т. 9, с. 693). В русском речевом этикете улыбка при извещении о неприятности недопустима.

Демонстрацией уважения к собеседнику в китайском общении служит траектория приближения к нему: «Две недели спустя мы были на приеме в честь второй годовщины провозглашения Народной Республики. Нас выстроили в шеренгу и объявили: «Вы подойдете к Мао Дзедуну и поздравите его с праздником». В первой шеренге оказалась Люба. Выйдя в зал она направилась к президиуму, где сидели члены- правительства. Китайцы вовремя ее остановили — нужно было описать полукруг» (Эренбург, т. 9, с. 693). Уважительно подойти к человеку по дуге; по китайской мифологии; черт идет напрямик (поэтому в китайских домах вход в дом загорожен ширмой, чтобы черт не мог проникнуть в жилище).

Интересна и такая деталь: в Китае признаком уважения к гостю считается предложить ему сигарету; но если он не курит и отказывается, проявлением вежливости считается упорно настаивать, чтобы он закурил. В русском речевом этикете это считается невежливым.

Приветствуя друг друга, немцы обязательно улыбаются—это условие вежливого приветствия. Лапландцы трутся друг о друга носами, японцы, приветствуя знакомого, должны сказать что-нибудь о погоде, причем собеседник должен ответить на реплику о погоде, типа: «Здравствуйте, Есихира-сан! Сегодня похолодало, кажется?» — «Здравствуйте, Юки-сан! Да, видимо в горах выпал снег!» или: «Сегодня, кажется, потеплей чем вчера?» - «Да, видимо, в горах начались пожары!», Японцы также кланяются при приветствии, используя несколько видов поклонов, в зависимости от степени уважения, которую они хотят продемонстрировать собеседнику. «Зрелище это, - как пишет В. Овчинников, - поистине незабываемое. Заметив знакомого, японец считает долгом прежде всего замереть на месте, даже если дело происходит на середине улицы и прямо на него движется трамвай. Затем он как бы переламывается в пояснице, так что ладони его вытянутых рук скользят вниз по коленям, и, застыв еще на несколько секунд в согбенном положении, осторожно поднимает вверх одни лишь глаза. Выпрямляться первым невежливо, и кланяющимся приходится зорко следить друг за другом, Со стороны же эта сцена производит впечатление, что обоих хватил прострел и они не в силах разогнуться. Токийские газеты подсчитали, что каждый служащий ежедневно отвешивает таких официальных поклонов в среднем 36, агент торговой фирмы - 123, девушка у эскалатора в универмаге - 2560. ...Но еще больше поражает приезжего поклон, которым встречает его хозяйка японского дома или гостиницы. Женщина опускается на колени, кладет руки на пол перед собой и затем прижимается к ним лбом, то есть буквально про-

стирается ниц перед гостем» (В. Овчинников, 1975, с. 12, 86). Современные японцы — среднее и младшее поколение — реже уже используют глубокие поклоны, но ритуал поклона и зависимость его глубины от степени выражаемой вежливости остается неизблемым.

Аналогичное отношение к поклонам при приветствии наблюдается у таджиков: «Воспитанный человек будет приветствовать так: правая рука или обе руки одна над другой складываются ниже груди, корпус наклоняется, при этом глубина поклона зависит от возраста приветствуемого и от уважения к нему» (Национально-культурная специфика, 1982, с. 130).

В ряде культур Кавказа и Востока длительность речи, обращенной к собеседнику или собеседникам, рассматривается как важный показатель вежливости. Любопытный пример приводит В. Е. Гольдин; журналист, побывавший в Сванетии, так описывает свои впечатления: «Однажды группа милиционеров, щеголявших новенькой формой, угощала меня вином в бечойской столовой... Я произнес тост за процветание новой Сванетии, милиционеры понимающе кивали, но чего-то им было мало. Учтиво пожав мне руку, они сели на лошадей. Упитанный зав. столовой напомнил мне картину, где изображен содержатель невзыскательной средневековой харчевни... Я обратился к нему за разъяснениями. Отирая руку о засаленный передник, он ответил тотчас же: «Вы очень коротко говорили, надо было больше говорить» (Гольдин, 1987, с. 77). Чем дольше длится речь, тем большую вежливость демонстрирует говорящий, тем больше уважение к собеседникам он демонстрирует. Отсюда традиционно длинные кавказские тосты.

В арабском мире ритуал словесного приветствия достаточно громоздок, причем длительность ритуала приветствия зависит от степени близости людей друг к другу и, соответственно, степени уважения, которую они должны друг к другу продемонстрировать в разговоре. Вот как описывает йеменский студент ритуал приветствия у него на родине в домашнем сочинении на тему «Различия в общении русских и йеменцев»:

«В Йемене вы всегда можете услышать примерно такой диалог:

- Добрый день!
- Добрый день!
- Как дела?
- Спасибо, хорошо. А как ваши?
- Спасибо, хорошо. В семье все здоровы?
- Спасибо, да. А в вашей семье?
- Спасибо, все в порядке. Жена здорова?
- Спасибо. А ваша?
- Спасибо, хорошо. Дети здоровы?
- Да, а ваши?
- Все в порядке. Как дела на работе?
- Все хорошо, спасибо. А у вас?
- Спасибо, хорошо.

Если мой собеседник — близкий друг, то диалог окажется значительно длиннее. Чем больше он меня уважает, тем дольше приветствия. Два уважающих себя йеменца, даже если им предстоит нелिцеприятный разговор, не начнут его, пока не выполнят этот ритуал».

В русском речевом этикете подобное детализированное обсуждение состояния дел не принято.

Своеобразен речевой этикет приветствия у китайцев. По европейским понятиям, у китайцев отсутствует ритуал приветствия близких знакомых, родственников, хороших друзей. Общепринятые приветствия при встрече адресуются только малознакомым или незнакомым; увидев же знакомого или родственника, китайцы произносят фразы типа

«А, вы уже пришли», «А, вы читаете», «А, вы уже пообедали?». В русском речевом этикете такие обращения расцениваются как невежливые, бесцеремонные. В русском речевом этикете поклон (без словесного сопровождения общепринятыми формулами приветствием не считается, в то время как китаец может приветствовать другого только молчаливым поклоном.

При знакомстве в английском речевом этикете большую роль, играет процедура представления: вас должен кто-то представить новому знакомому, познакомить вас. В прошлые времена у англичан было не принято разговаривать с людьми, отвечать на вопросы тех, кто не был им представлен. Ср. известный анекдот: «На необитаемом острове нашли трех англичан, каждый из которых провел там по 20 лет и выстроил себе дом в отдельном месте острова, но эти англичане друг с другом не разговаривали. На вопрос спасителей: «Почему вы не разговариваете друг с другом?» - все трое ответили: «Но ведь нас никто друг другу не представил!»

В современной Англии постепенно обязательность представления людей друг другу ослабевает, но важность ритуала представления при знакомстве все еще остается весьма высокой. В русском речевом этикете допускается самопредставление, и вообще процедура представления не играет существенной роли при знакомстве.

При знакомстве англичане мало информации сообщают о том, кого они представляют друг другу. В. Овчинников так описывает знакомство англичан: «Знакомя гостей, хозяева прежде всего представляют их друг другу просто по имени: «Это Питер, это Пол, а это его жена Мери». Если и добавляется какая-то характеристика, то чаще всего шуточного характера: «Вот наш сосед Джон, принципиальный противник мытья автомашины». Или: «Позвольте представить вам сэра Чарльза, который не живет в Лондоне, поскольку его ирландский терьер предпочитает свежий воздух» (Новый мир, 1979, № 4, с. 216). У англичан не принято подробно расспрашивать новых знакомых о чем-либо, этикетно проявить нелюбопытство. У японцев, напротив, принято подробно расспросить нового знакомого обо всем, получить о нем как можно больше сведений и обменяться с ним визитными карточками.

Китайцы при знакомстве спрашивают: «Как ваша фамилия?» либо «Как ваша драгоценная фамилия?». В русском речевом этикете при знакомстве вопрос о фамилии считается невежливым, фамилию должен сообщить собеседник, а если он этого не делает - спрашивать его не принято. Не принято при знакомстве долго трясти руку, как это делают китайцы.

Существенно различается речевой этикет обращения к знакомым и незнакомым в разных странах. В большинстве стран Запада и Востока неэтикетным считается любое обращение к незнакомому лицу, не связанное с просьбой об оказании помощи. Не принято заговаривать с попутчиками в Англии, Франции, Германии, Китае. Тем более неэтикетным является любое требование, замечание в адрес незнакомому лицу, и даже просьба личного характера. В Европе не принято просить закомпостировать абонемент в транспорте, незнакомых не просят передать деньги за что-нибудь. Англичанин, посещавший в России баню, крайне удивлялся просьбам незнакомых мужчин потереть спину: это немыслимо в английской культуре. В Англии можно обратиться за помощью к незнакомому человеку на улице, он окажет эту помощь, проводит, поможет найти адрес и т. д., но при этом не будет вступать в какие-либо личные отношения, знакомиться и т. д.

Русский этикет позволяет спрашивать закурить у незнакомых — это исключено в Европе, Афганистане и многих других странах.

Обращаясь к незнакомому человеку, и Китае можно использовать наименование профессии человека — учитель, водитель, руководитель, профессор а также названия по родственным признакам — дедушка, бабушка, тетушка, дядюшка. В русском рече-

вом этикете обращение по должности или профессии, за исключением редких случаев, рассматривается как неэтикетное, грубое. Обращения типа дедушка, тетушка носят в русском общении разговорный или просторечный характер, считаются недостаточно этикетными.

При выражении извинения английский речевой этикет предполагает взаимное извинение как со стороны того, кто, например, нечаянно толкнул собеседника или незнакомого, так и со стороны того, кто пострадал: слово «извините» одновременно произносят оба участника события. В речевом этикете большинства стран это правило отсутствует: извиняется тот, кто причинил другому неудобство или допустил ошибку. У китайцев не принято извиняться перед близкими друзьями и родными, извинения адресуются мало-знакомым и незнакомым.

Аналогичное явление наблюдается и при выражении благодарности: китайцы родных и близких друзей не благодарят. Если поблагодарить китайца за что-либо, что он для вас сделал, можно услышать: «К чему? Ведь мы же друзья». Подарок, угощение, повышенное внимание к человеку могут в Китае выступать как заменители словесной благодарности, в то время как русский речевой этикет обязательно предполагает благодарность, выраженную словесно, и отсутствие словесного выражения благодарности рассматривается как очень грубое нарушение речевого этикета.

При прощании в русском речевом этикете принято поблагодарить хозяев за проведенное время; в немецком речевом этикете прямое выражение благодарности не принято, и немцы нередко удивляются, когда русские, уходя из гостей, говорят «Спасибо!». «За что?» - спрашивают немцы.

В китайском общении принято предложить проводить гостя до дома, а он должен отказать. В русском речевом этикете принято сказать гостю, который собирается уходить, «еще рано».

У немцев есть специальное телефонное прощание, отличающееся, от прощания в устной речи: если в устной речи говорят буквально «до повторного свидания», то по телефону – «до повторного услышания».

Этикет общения на улице заметно различается в разных культурах. Для англичан не принято собираться на улице в группы и вести оживленный разговор между собой — окружающие воспринимают это с неизменным осуждением, как нарушения правил приличий. В русском этикете это допустимо, но громкость речи не должна быть высокой. Китайцы гораздо менее разговорчивы на улицах, чем русские, не принято на улице шутить, смеяться. Немцы, наоборот, допускают шумное общение на улице, если они общаются в группе «своих». Зато у китайцев и европейцев практически исключены любые замечания, советы в адрес незнакомых людей на улице, что допускается русским речевым этикетом. Неэтикетным в русском общении является вопрос о нахождении туалета, обращенный к лицу противоположного пола, что допустимо в Китае, Германии.

Различия обнаруживаются и в такой сфере, как этикет общения мужчин и женщин. Эти различия выявляются в разных культурах как в связях с различиями в положении мужчины и женщины в конкретном обществе, стране, что выражается в коммуникативном неравенстве мужчин и женщин при их совместном общении, так и непосредственно в речевом этикете мужчины и женщины.

Известно, что в мусульманских странах женщина обладает меньшими правами, чем мужчина. Это проявляется и в общении. Так в Афганистане, в арабских странах женщине предписывается молчать в присутствии мужчин, она не имеет права вмешаться в мужской разговор, не может идти впереди мужчины. В Нигерии женщина не должна провожать мужчину — считается, что это принесет несчастье.

Речевой этикет женщины во многих странах носит дискриминационный характер по отношению к тому, что допустимо в общении мужчины. Этикет требует, чтобы мусульманская женщина, когда она ведет разговор, говорила тихо, не смеялась громко, не ругала своего мужа в присутствии посторонних, не повышала голос на мужа, не расправлялась в семье. Речевой этикет мужчины подобных ограничений не содержит.

Традиционно предполагается, что за столом в присутствии мужчин (т. е. в смешанной компании) женщина не должна выступать как организатор общения, тем более не должна доминировать в общении — беседу за столом организует и направляет мужчина. В присутствии мужчин за столом не принято, чтобы женщина была тамадой, чтобы она проявляла инициативу в произнесении тостов. Тосты должны предлагать мужчины. За столом женщины не должны рассказывать анекдоты — это также считается «привилегией» мужчин.

В русском речевом этикете женщина также может говорить не все. Традиционно предполагается, что женщина в присутствии мужчин не может вести за столом беседу (являясь ее инициатором, организатором), беседу за столом организует мужчина. Женщина в присутствии мужчин за столом также не может быть тамадой, не может самостоятельно предлагать тосты — она может это делать только в очень узкой компании и если ей представил слово мужчина. Не принято, чтобы женщина рассказывала в компании анекдоты.

В английском светском общении, на светском обеде во второй его половине, после тоста за королеву, женщины вообще покидают мужское общество и переходят в другую комнату. Вместе с тем, английская женщина за столом может предложить тост или рассказать анекдот, может взять нить беседы в свои руки.

В китайском речевом этикете женщину можно в обществе спросить, сколько ей лет, но нельзя допускать шутки на тему взаимоотношений между мужчинами и женщинами. В русском речевом этикете вопрос о возрасте женщины, адресованный ей, считается грубым нарушением этикета, абсолютно бестактным. Шутки же на тему «мужчина и женщина» считаются в непринужденной обстановке допустимыми.

Речевой этикет общения со старшим поколением очень развит и строго соблюдается во многих странах, особенно в странах Востока. Во многих языках существуют специальные формы обращения к старшему поколению, отличающиеся повышенной степенью вежливости. Дети по первому зову, родителей должны приходить к матери или отцу, они не могут в ответ на зов ответить «Че?», как и не могут разговаривать с родителями на удалении, на большой дистанции. Старших не принято перебивать в разговоре. В Афганистане, например, принято здороваться с незнакомыми старыми людьми, когда проходишь мимо них.

Англичанин или немец может договариваться со своим собеседником о встрече, обсуждать или планировать что-либо, так как в англосаксонской традиции принято планировать на две-три недели вперед, назначая точный час встречи, но не принято проверять, напоминать собеседнику о запланированной и обговоренной встрече. Русский же этикет избегает длительного планирования, а также предполагает напоминание о назначенной встрече. Вместе с тем, по сравнению с китайской традицией, русские договариваются точнее: не принято, как в Китае, обозначать время встречи приблизительно — «приду до обеда», «приду после обеда». Русский этикет требует уточнения «около 12 часов», «после четырех» и т.д.

Круг причин, считающихся уважительными для отклонения приглашения в гости, у русских гораздо шире, чем у китайцев.

В ситуации поздравления русский этикет делает упор на устное, личное поздравление, которое, хотя и может сопровождаться вручением текста, обязательно включает его зачитывание. Для англичан очень важным является наличие именно письменного по-

здравления, благодарности, пожелания и т. д. Нередко англичанин, даже пожелав вам счастливого пути, еще вручает вам открытку, на которой написано: «Желаю вам счастливого пути». Это считается необходимым элементом демонстрации вежливости и уважения. Нередко ситуация поздравления требует и определенного ритуального поведения, ритуальных жестов, как, например, у монголов: «Существует и особая форма приветствия во время празднования Цаган Сар. Монголы протягивают друг другу руки, слегка согнув их в локтях. Младший по возрасту кланяется и как бы подкладывает свои руки под руки старшего, затем, соприкасаясь, щеками, они трижды обнюхивают друг друга и произносят: «Здравствуйте! Хорошо ли встретили Новый год?» (Национально-культурная специфика, 1982, с. 24).

Этикет общения с коллегами в России значительно более либерален, чем в большинстве стран Европы и Азии. Практически во всех странах, кроме России, на-рушением этикета, причем грубым, является, например, звонок домой коллеге или подчиненному и, разумеется, начальнику по служебным делам: обсуждение служебных дел проводится только на работе, в рабочее время. Обсуждение служебных дел в нерабочее время — нарушение этикета. Аналогично не принято звонить на работу по личным вопросам, например, своему знакомому, родственнику, подруге. Личные дела в рабочее время не обсуждаются. Русский речевой этикет подобных ограничений практически не содержит: иностранцы давно придумали о русских афоризм: «Русский дома говорит о работе, а на работе о домашних делах».

В Японии не принято обращаться к коллегам за какой-либо помощью, просить их о каких-либо одолжениях. В. Овчинников описывает такой случай: «Иностранец, работающий переводчиком в редакции японской газеты, закончил срочную статью и понес ее в типографию. У входа на лестницу он столкнулся с японским коллегой, который тоже направлялся вниз.

- Раз вы идете в типографию, то не передадите ли заодно этот текст линотипистам? - попросил переводчик.

Японец остолбенел, словно ему предложили броситься в лестничный пролет. Молча взяв текст, он с трудом превозмог себя и зашагал вниз. Лишь когда японские сослуживцы принялись корить иностранца, он понял, что нанес оскорбление.

- Как можно было обращаться с такой просьбой к отцу двоих детей? Ему пришлось нести вашу статью вниз, словно простому курьеру. Это в его-то возрасте, в его-то положении» (Овчинников, 1975, с. 65).

По-разному у разных народов развито светское общение, то есть разговор на общие темы, имеющий целью поддержание отношений людей через совместное общение. В современном русском общении этикетные требования к светскому общению практически отсутствуют, они сводятся к декларации общих принципов— обобщенная тематика, бесконфликтность, учтивость и др. Для сравнения отметим, что в Англии светское общение играет огромную роль во взаимоотношениях людей, и оно имеет довольно строгие этикетные правила, исключая любую тематику и любые выражения, способные нарушить мирный ход разговора «ни о чем».

Вот как описывает английскую светскую беседу В. Овчинников: вы в гостях, и хозяйка представляют вам некоего сэра Чарльза; сообщают о нем лишь то, что он «он не живет в Лондоне, так как его ирландский терьер предпочитает свежий воздух». Что же происходит дальше? «Тут, само собой, завязывается длительная беседа о последней собачьей выставке, о родословной призера, о новом виде консервированного корма для щенков, который начали рекламировать по телевидению, И, может быть, уловив, что чужеземца не так уж волнует собачья жизнь, сэр Чарльз из вежливости осведомляется, сохранилась ли еще в России псовая охота на зайцев и лисиц.

Лишь недели три спустя, упомянув при новой встрече с хозяином, что «давешний седой собаковод на удивление хорошо знает Тургенева», с досадой узнаешь, что сэр Чарльз—известный писатель, побеседовать с которым о литературе было бы редкой удачей, ибо он почти не бывает в Лондоне. —Что же вы не сказали мне об этом раньше! упрекаешь своих знакомых. Но даже когда тебе в другой раз шепнут, пару слов о собеседнике, результат бывает тот же самый. Директор банка в Сити уклонится от распросов о невидимом экспорте и заведет речь о коллекции старинных барометров или об уходе за розами зимой. А телевизионный комментатор по проблемам рабочего движения проявит жгучий интерес к методам тренировки советских гимнастов. Несколько упрощая, можно сказать, что англичанин будет скорее всего разговаривать в гостях о своих увлечениях и забавах, искать точки соприкосновения с собеседником именно, в подобной области и почти никогда не станет касаться того, что является главным делом его жизни, особенно если он на этом поприще чего-то достиг. Так что при знакомстве нечего рассчитывать на серьезную беседу о том, что тебе в этом человеке прежде всего хотелось бы выяснить.

Англичанин придерживается правила «не быть личным», то есть не выставлять себя в разговоре, не вести речи о себе самом, о своих делах, профессии. Более того, считается дурным тоном неуверенно проявлять свою эрудицию и вообще безапелляционно утверждать что бы то ни было (если одни убеждены, что дважды два четыре, то у других может быть на сей счет другое мнение).

На гостя, который страстно отстаивает свою точку зрения за обеденным столом, в лучшем случае посмотрят как на чудака-эксцентрика, а в худшем — как на человека, плохо воспитанного. В Англии возведена в культ легкая беседа, способствующая приятному расслаблению ума, а отнюдь не глубокомысленный диалог и тем более не столкновение противоположных взглядов. Так что расчеты блеснуть знаниями и юмором в словесном поединке и завладеть общим вниманием не сулят лавров. Каскады красноречия разбиваются об утес излюбленной, английской фразы: «Вряд ли это может служить подходящей темой для разговора». Остается лишь нервно звякать льдинками в бокале джина с тоником (завидуя тем, кто может солидно набивать или выколачивать трубку) и размышлять: как же все-таки проложить путь к сердцам собеседников сквозь льды глубокомысленного молчания и туманы легкомысленного обмена ритуальными, ни к чему не обязывающими фразами?» (Новый мир, 1979, № 4, с. 216 - 217).

А вот пример английского светского общения, приводимый О. Орестовым:

«Стремление к респектабельности отражается и на разговорах англичан, особенно с малознакомыми людьми.

Входишь и гостиную, полную людей. Подходишь к хозяйке, встречающей гостей, представляешься.

- 0, как приятно встретить русского! Как вам нравится Англия?

Понимаешь, что ей совершенно безразлично, нравится тебе Англия или нет, и отвечаешь невнятно:

-0, да, конечно...

-Как замечательно! Бетси, милая, - обращается она к проходящей мимо знакомой, - познакомься, это мистер Борестон, он русский и ему очень нравится Англия.

Хозяйка ускользает, и ты остаешься перед Бетси, держа в руке стакан с виски.

-0, мистер Корестор, как вам нравится английский климат?

Замечаешь, что ее глаза шныряют по залу в надежде найти кого-нибудь, кому можно передать эстафету любезностей, и отвечаешь назло:

-Чудесный климат!

-0, впервые это слышу, у вас развито чувство юмора. Джонни, дарлинг, познакомься, это мистер Полистон, как ни странно, он доволен нашим ужасным климатом.

Джонни, выпивший уже три-четыре стаканчика, с трудом различает твое лицо. Он, конечно, не уловил, кто ты и откуда.

-Э... я не раз бывал у вас... во Франции.

-Простите, но я русский.

-О, русский... Э... э... Как вам нравится Англия?

Круг завершился, ты снова на исходной точке. С хозяйкой ты увидишься теперь только у выхода, когда она скажет:

-Я так рада, что мы познакомились! Было так интересно поговорить о России! Надеюсь, что мы встретимся еще не раз...

Каждый раз после таких вечеров я не знал, смеяться или плакать. Сколько поколений передавали друг другу эти заученные фразы, характеризующие хороший тон в обществе, это умение говорить, говоря ни о чем, так, о чем-то. Казалось бы, тебя не обидели, тебе не сказали ничего плохого, более того, тебя приобщили к respectable обществу. А уходишь все же с чувством пустоты, будто разговаривал с восковыми фигурами из музея мадам Тюссо» (Орестов, 1970, с. 50).

Подобное английскому светское общение, хотя и в более умеренном варианте, характерно для немцев; французы же в гораздо большей степени близки к русским и «не любят» церемонного светского разговора, горячо и эмоционально спорят за столом, пренебрегая «светскостью».

Ритуал спора у разных народов тоже существенно различается. В русском общении возможны жаркие споры за столом, высказывание крайних точек зрения, высокая эмоциональность обсуждения, но это не приводит к ссоре, это допустимое русским речевым этикетом явление в компании. Сходные традиции у французов; англичане же тщательно избегают любых споров, стараясь вести беседу так, чтобы даже возможность какого-либо несогласия, а тем более открытого столкновения мнений, не возникла.

«Английская вежливость, - как замечает В. Овчинников, - вообще предписывает сдержанность в суждениях как знак уважения к собеседнику. Отсюда склонность избегать категоричных утверждений или отрицаний, отношений к словам «да» или «нет» словно к неким непристойным понятиям, которые лучше выражать иносказательно. Отсюда тяга к вставным оборотам вроде «мне кажется», «я думаю», «возможно, я не прав, но...», предназначенным выхолостить определенность и прямолинейность, способную привести к столкновению мнений. Когда англичанин говорит: «Боюсь, что у меня дома нет телефона», он сознательно ограничивает это утверждение рамками собственного опыта. А вдруг за время его отсутствия телефон мог неведомо откуда взяться?

От англичанина вряд ли услышишь, что он прочел прекрасную книгу. Он скажет, что нашел ее небезынтересной или что автор ее, видимо, не лишен таланта. Вместо того, чтобы обозвать кого-то дураком, он заметит, что человек этот не выглядит особенно умным. А выражение «по-моему, совсем неплохо», в устах англичанина означает «очень хорошо». Самыми распространенными эпитетами в разговорном языке служат слова «весьма» и «довольно-таки», смягчающие резкостью любого утверждения или отрицания («Погода показалась мне довольно-таки холодной»). Иностранец, привыкший считать, что молчание—знак согласия, часто ошибочно полагает, что убедил англичанина в своей правоте. Однако умение терпеливо выслушивать собеседника, не возражая ему, вовсе не значит в Британии разделять его мнение. Когда же пытаешься поставить перед молчаливым островитянином вопрос ребром: да или нет? за или против? - он обычно принимается раскуривать свою трубку или переводит разговор на другую тему». (Новый мир, 1979 М~ 5, с. 230 - 231). Английский спор — это обмен точками зрения, допускающими правоту собеседника в той же мере, как и правоту говорящего.

Этикет японского спора напоминает английский. Японский спор носит как бы изначально примирительный характер. В японском языке есть специальные выражения для «сохранения лица собеседника», то есть для «утешения» того, кто оказался по ходу спора не прав. У китайцев существует этикетный ритуал спора в ресторане—после того как все поужинали, начинается яростный спор тех, кто готов оплатить ужин: спорят громко, демонстративно отталкивая деньги, предлагаемые другими участниками застолья. Такой спор является демонстрацией уважения к присутствующим и носит как бы обязательный характер.

В разных культурах существуют различные традиции в формах и способах выражений несогласия. Так, в японской культуре этикетной формой выражения несогласия является контрвопрос. Если японцу предложить встретиться завтра в пять часов, а он восклицает: «Ах, завтра? Ах, в пять часов» - это означает не то, что он не расслышал, а то, что ему этот день и час не подходят. Если японец, переспросил, значит надо предложить что-то другое.

Различаются в разных странах традиции ритуального обсуждения дел при встрече. Вопрос «Как дела?» при встрече знакомых — традиционный вопрос для всех культур. Вместе с тем, как традиции отвечать на него, так и степень детальности обсуждения взаимного состояния дел существенно различаются.

Уже отмечалось, что в арабских странах и на Востоке состояние дел обсуждается при встрече знакомых очень летально, по установленным речевым этикетом для таких ситуаций «пунктам» - дела в семье, на работе, здоровье жены, детей, родителей и др. В русском этикете традиция предусматривает краткий ответ, как и в большинстве западных культур. Но если у американцев на вопрос «Как дела?» принято отвечать «0-кей!», «Отлично!», у немцев – «Хорошо», то у русских принято говорить более скромно: «Ничего», «Нормально», «Да вроде все в порядке» и т. д. Здесь русская традиция близка французской, причем французы часто отвечают фразами типа «Держимся».

В культуре каждого народа есть явления, которые занимают особое положение в жизни — они важны для жизни данного народа, представляя собой определенную деятельность или события, которые привлекают внимание людей. В речевом этикете существуют так называемые благопожелания — специальные фразы, произносимые людьми, которые наблюдают то или иное жизненно важное явление или деятельность своих сограждан, и содержат обычно пожелание успеха в этой деятельности, благоприятных последствий того или иного события. Естественно, различия в культуре определяют и различия в тех благопожеланиях, которые являются составной частью речевого этикета народа.

Так, русский речевой этикет предусматривает такие благопожелания, как: «С легким паром! С обновкой! Ни пуха ни пера! Приятного аппетита! Бог в помощь! Приятного сна! Приятного путешествия! В добрый путь! и др.». У арабов есть благопожелание по поводу только что сделанной стрижки, удачной покупки.

Немцы, как и русские, желают приятного аппетита тем, кто ест, но в русской традиции приятного аппетита желают только в предприятиях общественного питания, а не дома, где предполагается, что аппетит и так будет приятным. Немцы же желают приятного аппетита всегда, когда садятся за стол.

У адыгейцев есть благопожелание «Хороший урожай вырастить!», на что тот, кто работает в поле, отвечает фразой типа «Вместе съедим!».

Важной частью речевого этикета народа являются действующие в национальном общении коммуникативные табу—запреты на употребление определенных выражений или затрагивание определенных тем в тех или иных коммуникативных ситуациях. Во всех европейских странах существует табу на вопросы, касающиеся доходов, зарплаты, источников существования собеседника. Вопрос «Сколько вы получаете?» для европей-

ских народов представляется грубым нарушением этикета. Аналогично не принято спрашивать, за кого вы голосовали, к какой политической партии принадлежите, какую религию исповедуете. В Америке и Европе дома, за столом, в частной компании существует табу на обсуждение, проблем политики и религии.

Русский речевой этикет не имеет подобных ограничений. Вместе с тем, в русском общении не принято обсуждать за столом, в компании проблемы секса, не принято громко интересоваться местонахождением туалета, сообщать о проблемах своего желудка. Все это возможно в немецком общении.

Английский речевой этикет не поощряет шуток в смешанной (по полу и возрасту) компании. У китайцев нельзя шутить на тему взаимоотношения полов, это считается неприличным.

У французов нельзя спрашивать о зарплате, но можно спросить о том, сколько они платят налогов: расскажут охотно, так как все считают, что платят чрезмерно.

В английском общении нельзя критиковать собственность присутствующих людей, нельзя вообще обсуждать в обществе какие-либо серьезные проблемы.

Существуют особые ритуалы в общении с высокопоставленными лицами, и прежде всего с высшими лицами государства, в особенности с монархами.

В России правилами этикета предписывался следующий порядок общения с императором:

«Допущенный в кабинет или залу, где назначена аудиенция, проситель делает почтительный поклон при самом входе в комнату, потом второй поклон подвинувшись несколькими шагами вперед, и наконец, в расстоянии никак не менее трех шагов от того места, где находится Высочайшая Особа, делается третий поклон.

Начинать говорить не должно прежде, чем Его Величество обратится с каким бы то ни было вопросом. Ответы должно давать явственно, отчетливо, но стараясь не удлинять фраз без нужды. Осанка просителя должна быть свободна и носить отпечаток чувства собственного достоинства.... Когда аудиенция окончена, должно выйти из комнаты, не оборачиваясь спиной к Высочайшей Особе, а пятясь задом и до самого порога произведя те три поклона, которые назначены придворным церемониалом. На пороге только можно обернуться» (Правила светской жизни, 1991, с. 160 -161).

В Китае к высшему государственному лицу по традиции необходимо подойти, описав полукруг, и лишь затем вступить с ним в общение.

В Великобритании общение с королевой обставлено различными церемониальными правилами, обеспечивающими высшему лицу государства право самому регулировать общение с подданными. В. Овчинников так описывает ежегодный традиционный прием, который устраивает королева на лужайке около своего дворца: «На лужайке парка были разбиты шатры, где угощали чаем и печеньем. Елизавета 11 ходила от одной группы гостей к другой. Причем все присутствующие неукоснительно соблюдали правила дворцового приема: разговаривать с королевой полагается лишь тому из гостей, к кому она обратилась» (Овчинников, 1975, с. 229).

Соблюдению дворцового этикета в Великобритании придается огромное значение; всем памятен скандал с вновь избранным премьер-министром Австралии Полом Китингом во время визита Елизаветы 11 в Австралию в 1992 г.: «В своей речи новоизбранный премьер министр Пол Китинг напомнил своему формальному сюзеру, что во время ее первого посещения Австралии 38 лет назад в парламенте заседали депутаты, родившиеся еще в эпоху королевы Виктории. С тех пор много воды утекло: Британия примкнула к Европейскому сообществу, а брошенная ею на произвол капризного рынка Австралия ищет себе партнера среди стран азиатского региона. Далее случился конфуз, придавший высказываниям премьера дерзкий и вызывающий характер. Представляя именитых гостей, а их собралось более 800, П. Китинг, вероятно, непроизвольно, взял английскую

королеву за талию... Вдобавок его супруга, голландка по происхождению, Аннита не исполнила реверанс, уважительное коленопреклонение перед монархом, как того требует дворцовый этикет. Это не прошло незамеченным и подняло гневную бурю на Британских островах. «Руки прочь — с таким аршинным заголовком вышла газета «Дейли миррор». «Королева опечалена оскорблениями» - подхватила «Дейли экспресс». П. Киттинг, оправдываясь и одновременно нападая, заявил: он рассматривает королеву Елизавету II как «королеву Австралии, нашу королеву» («Известия», 1992, 22 февр.).

А вот как приветствуют жители Тонга своего монарха: «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» (Формановская, 1989, с. 45) .

Необходимость знания ритуалов и речевого этикета той страны, где мы находимся— настоятельная необходимость, важное условие эффективной деятельности, залог успеха в общении и деловом взаимодействии с местными жителями. Незнание или невыполнение правил местного речевого этикета, неправильное понимание речевых действий жителей той страны, где мы находимся, может привести к серьезным недоразумениям и даже конфликтам.

Русские не должны обижаться на то, что незнакомые англичане и немцы могут разговаривать с ними через порог—это нарушение этикета в России, но вполне этикетно в Западной Европе. Не стоит обижаться на китайцев, которые в праздник или день рождения своего знакомого могут прийти к нему в 7 утра, подняв с постели - чем раньше китаец приходит поздравить своего друга, тем больше уважения он демонстрирует.

Англичане и немцы должны понимать, что свобода, с которой русские могут к ним обратиться на улице, просьбы, которые могут им адресовать - дать сигарету, дать прикурить, закомпостировать абонемент—не являются отражением грубости, бесцеремонности русского человека, а соответствуют нормам принятого в России этикета общения. То же самое относится к вопросам о зарплате, которые русский этикет позволяет задавать каждому встречному.

Спокойно надо отнестись и к вопросам китайца «Сколько вам лет?», «Как ваша фамилия?» - он действует в рамках своего речевого этикета, где это считается допустимым. С другой стороны, китаец не понимает, как можно грубо разговаривать с иностранцем — в Китае это исключено.

Изучая иностранный язык, необходимо пристальное внимание уделить изучению речевого этикета страны изучаемого языка — этот компонент владения иностранным языком чрезвычайно важен для общения, ошибки здесь сразу бросаются в глаза и особенно привлекают внимание, порой — настораживают окружающих. Н. И. Формановская приводит примеры: «правильно грамматически построенная фраза оказывается неприемлемой (так не говорят). Например, в магазине:

- Могу я получить хлеб? - спрашивает немец;
- Здесь Келишкова,— говорит в телефонную трубку чешка;
- Пожалуйста, где здесь станция метро? - спрашивает англичанин и т. д. (Формановская, 1982, с. 12 - 13).

Можно добавить и еще примеры:

- Преподаватель! - обращается китайский студент,
- Доцент! - обращается вьетнамка и т. д.

Типичной ошибкой русских, изучающих немецкий язык, является употребление при прощании в условиях телефонного разговора формы «до свидания», в то время как необходимо употребить специальную форму телефонного прощания «до услышания».

Усвоение речевого этикета народа—важнейшая сторона овладения его языком.

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ РУССКОГО РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА

Основой этикета является сдержанность, умеренность. Сдержанность в одежде, поведении, общении—ядро этикета любого народа, в том числе и русского.

Основополагающим принципом функционирования речевого этикета является принцип вежливости. Вежливость — это основное требование речевого этикета: речевой этикет существует для выражения, в общении вежливых отношений между собеседниками. Сдержанность, умеренность входят в понятие вежливости, но не исчерпывают его, когда речь идет о речевом этикете. Выражение вежливости в речевом этикете конкретизируется определенными требованиями к общению, совокупность которых и составляет речевой этикет; если эти требования реализованы в конкретном общении, о нем можно говорить как об этикетном, т. е. как о таком, в котором соблюдены правила речевого этикета.

Правила речевого этикета могут быть подразделены на нормы и традиции.

Н о р м ы р е ч е в о г о э т и к е т а — это обязательные для выполнения правила, невыполнение которых привлекает внимание окружающих и вызывает их осуждение. Примеры норм речевого этикета: со знакомым надо здороваться, за услугу надо благодарить, за проступок надо извиниться, нельзя перебивать собеседника, ругаться нецензурно и т. д.

Т р а д и ц и и о б щ е н и я (этикетные традиции) - это правила, которые не являются обязательными для соблюдения, но в силу тех или иных причин их принято придерживаться. Отступление от традиций общения, пренебрежение ими тоже замечаются окружающими и тоже вызывают неодобрительную оценку, но менее категоричную и единодушную, чем в случае с нормами. Нередко несоблюдение традиций общения вызывает удивление, сожаление и др.

Примеры этикетных коммуникативных традиций: тещу и свекровь принято называть мамой, принято разговаривать с попутчиками в длительной поездке, не следует выяснять отношения в присутствии детей и др.

Как нормы, так и традиции этикетного общения бывают национальными и групповыми. Нормы обычно описываются при помощи слова «необходимо», традиции — при помощи таких слов, как «принято», «обычно», «в большинстве случаев», «чаще всего» и др.

Важной особенностью русского речевого этикета, отличающего его от речевого этикета западноевропейцев, японцев, китайцев, является то, что в нем мало норм и много традиций, в силу чего русский речевой этикет не представляет жесткой системы правил и не может быть описан как жесткая нормативная система хотя бы в какой-либо своей значительной части. Это, естественно, затрудняет его описание и обучение русскому речевому этикету.

При описании речевого этикета нормы и традиции описываются совместно.

Можно говорить о существовании общих требований речевого этикета. Общие требования речевого этикета — это правила (нормы и традиции) этикета общения, выполнение которых необходимо или принято во всех коммуникативных ситуациях, независимо от того, кто участвует в общении и в какой ситуации, каков пол, возраст, социальные и коммуникативные роли, профессия общающихся, где они общаются и т. д.

Существуют требования к соблюдению речевого этикета в конкретных стандартных ситуациях общения— приветствие, прощание, прием гостей, сочувствие и др. Речевой этикет может быть описан в рамках общих требований либо в рамках требований к отдельным коммуникативным ситуациям и их участникам; возможны оба подхода. При обучении речевому этикету на практике более оправдан подход «по коммуникативным ситуациям», он продуктивней в методическом плане; при систематическом же изложении удобнее подход «через общие требования», который позволяет более логично и целостно раскрыть функции и содержание национального речевого этикета. В данной работе мы выбираем второй подход.

Отдельные коммуникативные ситуации и поведенческие ситуации используются при описании речевого этикета в качестве иллюстративного материала. Итак, рассмотрим общие требования речевого этикета в русском общении.

СДЕРЖАННАЯ МАНЕРА ОБЩЕНИЯ

Сдержанность, как уже отмечалось, является основой этикета в целом. Основа сдержанной манеры общения — умеренная громкость речи. Громкость речи должна быть средней, а при общении с одним собеседником или при разговоре в небольшой тесной группе она может быть даже несколько ниже средней.

Темп речи тоже должен быть средним или чуть-чуть замедленным, для лучшего понимания. Необходимо помнить, что чем старше люди, тем хуже они понимают быструю речь, и надо говорить с ними, используя замедленный темп речи. Вообще, этикетен скорее медленный темп речи, чем быстрый.

Интенсивность артикуляции также должна быть средней, очень интенсивная артикуляция - удвоение согласных, растягивание гласных выглядит некрасиво, неуважительно.

Эмоциональность речи должна тоже быть умеренной. Сухая, неэмоциональная манера общения неэтикетна, вызывает неприятие окружающих; вместе с тем слишком эмоциональная манера общения тоже находится уже за пределами речевого этикета. Детей необходимо обучать менее эмоциональной манере общения в разговоре.

Важным компонентом общения является интонация речи. Интонация—сложное речевое явление, состоящее из многих компонентов. Для этикетного общения важно, чтобы интонация была ровной, без резких скачков, пиков и перепадов, без длительных или неожиданных пауз, «разрывов». Этикетная интонация должна быть достаточно ровной и гладкой.

Сдержанность манеры общения предполагает также умеренность реакции человека на слова его собеседника. Особенно важна умеренность в проявлении негативных эмоций. Если собеседник ведет себя грубо, ни в коем случае не надо отвечать грубостью: так вы унижаете себя, переходите на его уровень. Отвечайте сдержанно, спокойно — именно такое поведение диктуют нам нормы речевого этикета. К примеру, если на вас кричит симпатичная внешне продавщица, можно поступить так, как советует поэтесса Лариса Васильева, высказывание которой приводит Н. И. Формановская: «Попробуйте обезоружить: «Девушка, милая, да можно ли такую красоту так портить? На хамство отвечать вежливостью? На злобные выкрики мягкостью? На нетерпимость терпимостью? Да, это один из путей борьбы с повседневным, мелким, бытовым хамством. Увы, и он не всегда достигает цели, потому, что есть заскорузлые хамы. Но даже в этом случае пострадавший не так волнуется и переживает, как если бы хамством на хамство отвечал» (Формановская, 1989, с. 59).

Другой способ - помогите тому, кто кричит, сформулировать его чувства: скажите что-нибудь типа «Я вижу, вы очень расстроены», «Вас, видимо, кто-то обидел» и т. д.

Можно молча выслушать грубость или бестактность и затем продолжить разговор как ни в чем не бывало. Это, конечно, трудно, но способ очень эффективный. Можно просто извиниться перед тем, кто повышает голос: «Извините, если я чем-то вас обидел», «Простите, если я сказал, что-то не так» и т. д. Вы, конечно, ни в чем не виноваты, но извинившись, вы разрядите накал страстей, который возник. Можно также перенести общение на другое время, сказав: «Вы сегодня расстроены, давайте я зайду завтра» или «Может быть, сейчас не время и не место об этом говорить, давайте поговорим после обеда (утром, завтра)» и т. д.

Необходимо иметь в виду, что в общении действует закон отзеркаливания: собеседник начинает подражать манере общения собеседника, причем делает это он произвольно. Если разволнованный партнер видит, что вы говорите спокойно, он начнет вам подражать; главное, чтобы вы как воспитанный человек избежали искушения начать подражать ему, а для этого надо вырабатывать в себе такое умение — вести беседу этикетно, в сдержанной, умеренной манере в любых условиях.

СОБЛЮДЕНИЕ НЕВЕРБАЛЬНОГО ЭТИКЕТА ОБЩЕНИЯ

Невербальный (т. е. несловесный) этикет общения - это требования к жестам, позам, мимике, дистанции общения, физическим контактам между собеседниками, и т. д., которые должны быть выполнены в процессе общения, чтобы отношения между партнерами по общению можно было считать вежливыми.

Как уже отмечалось ранее, велика национальная специфика выражения отношений вежливости в разных странах. Описание невербальных средств выражения вежливости в русском общении требует исследования и описания. Мы укажем лишь на наиболее яркие и важные компоненты невербального этикета общения.

Дистанция общения

У каждого народа есть представления о подобающей для разных коммуникативных ситуаций дистанции общения. В русском общении эти дистанции таковы:

с в е р х и н т и м н а я — менее 15 см, когда люди фактически соприкасаются друг с другом; на этой дистанции общаются только самые близкие люди при эмоциональном общении (родители с детьми, супруги, влюбленные); общение сопровождается физическим контактом;

и н т и м н а я - 15 - 50 см, расстояние вытянутой руки; на этой дистанции общаются друг с другом близкие друзья, между которыми существует эмоциональный контакт и эмоциональное взаимопонимание; это дистанция для повседневного общения родителей и детей, супругов; малознакомые и незнакомые люди не должны приближаться к кому-либо на такую дистанцию, это будет рассматриваться как явление недопустимое, и партнер, возможно, отступит на несколько шагов назад. У многих народов Европы и американцев русская интимная дистанция считается недопустимо маленькой, у них она простирается на расстояние до метра, а попытку русского общаться на привычной для русского дистанции — расстоянии вытянутой руки — англичанин, американец или немец расценит как проявление бесцеремонности: друзей там держат на большем расстоянии;

п е р с о н а л ь н а я - 50 - 100 см, расстояние примерно двух вытянутых рук; на этой, дистанции принято общаться с коллегами, хорошими знакомыми, участниками приема, вечеринки; в большинстве стран Европы и в США персональная дистанция—до 150 см;

с о ц и а л ь н а я - 100 - 150 см, дистанция для социального общения, то есть для общения с малознакомыми, для разговора с почтальоном, слесарем, новым коллегой;

о ф и ц и а л ь н а я - 150 - 300 см, для общения с незнакомыми и официальными лицами;

п у б л и ч н а я — более 3 м, для общения с группой людей, дистанция для оратора, лектора.

Этикетная норма требует соблюдения дистанции общения, обусловленной ситуацией общения и ролями партнеров по коммуникации. Более этикетным является выбор более дальней дистанции; следует ждать от собеседника сигнала к сокращению дистанции. Этикетным является пригласить своего собеседника сократить дистанцию общения с вами — пригласить подойти поближе, пригласить сесть рядом. Обязательное требование — собеседник не должен, чувствовать дыхания партнера и какого-либо запаха от него.

Расположение относительно собеседника

Есть некоторые правила расположения собеседников друг относительно друга. Так, не принято располагаться для общения с незнакомым человеком напротив него. Лучше постараться сесть рядом или под углом. Именно такая позиция является этикетной. Расположение напротив — сигнал намерения доминировать, вести спор, демонстрация оппозиции; А. Пиз называет такую позицию конкурирующе-оборонительной (Пиз, 1994, с. 221).

Позиция справа от собеседника, являющегося хозяином положения, считается почетной.

Собеседники могут располагаться по вертикали по-разному: один может в момент общения быть выше другого (например, стоять перед сидящим, находиться на трибуне и др.). Этикетным считается расположение собеседников на одной линии, например оба стоят или оба сидят. Поэтому считается этикетным пригласить сесть вошедшего или встать при его приходе. Вертикальное неравноправие (учитель в классе, лектор на трибуне) в учебной, лекционной аудитории обусловлено специфическими условиями взаимоотношения участников общения; в условиях обычного общения действует этикетный принцип вертикального равноправия.

Движение в процессе общения

В целом, общение на ходу рассматривается как неэтикетное - не случайно, есть выражение «поговорим не на ходу» и др.; но традиция такова, что знакомые на ходу чаще всего разговаривают, хотя это общение и имеет свою специфику оно не должно быть громким, не предполагает обсуждение сложных проблем и т. д. В процессе такого общения, тем не менее, принято выполнять некоторые правила. Мужчина, разговаривающий с женщиной на ходу, занимает обычно положение слева от женщины, кроме военных, которые традиционно идут справа, чтобы иметь возможность отдавать правой рукой честь. Отметим, что в принципе мужчина, идущий рядом женщиной, должен занимать относительно нее место со стороны возможной опасности (например, находиться между женщиной и транспортом, идущим по улице).

Этот же принцип диктует мужчине в незнакомое место (в темный подъезд и другие места, потенциально опасные), входить перед своей спутницей, а в дверь квартиры, в зрительный зал и т. д. пропускать вперед женщину. Поднимаясь по лестнице, мужчина идет на шаг сзади, спускаясь с женщиной по лестнице — на шаг впереди. Когда мужчина пропускает женщину вперед, она должна поблагодарить его — словом или кивком головы, мимикой.

В процессе беседы не принято идти по тротуару более чем двум человекам в ряд — остальные должны отстать либо составить другие пары.

Не принято в процессе беседы с одним человеком расхаживать, перед ним, в то время как он сидит — это невежливо, выражает стремление расхаживающего к доминантности. Также не принято, чтобы при коллективном обсуждении проблемы один из участников расхаживал, когда остальные сидят, даже если это начальник — это воспринимается как демонстрация своего абсолютного авторитета (кстати, это был излюбленный прием Сталина на заседаниях Политбюро). Этикет диктует демонстрацию скромности, уважения к партнерам, а не демонстрацию превосходства над ними.

Приближение к собеседнику во время общения рассматривается как стремление установить контакт, более доверительные отношения. Однако приближение не должно быть резким, поскольку резкое приближение к собеседнику рассматривается партнером как проявление агрессии. Недопустимо резко приближаться к незнакомому человеку или к человеку, с которым еще не установлен словесный контакт: такое приближение всегда неприятно для того, к кому приближаются, оно также ассоциируется с агрессией и противоречит нормам этикета.

Передвижение на край стула в процессе разговора, приближение таким образом к партнеру по общению рассматривается как стремление к контакту, как позитивный сигнал и соответствует нормам этикета, равно как и наклон головы, наклон корпуса в сторону партнера.

Нарушением этикета является попытка отодвинуться от партнера, увеличить дистанцию — не следует отходить от собеседника, заметно увеличивая дистанцию, а также сидя откидываться назад, вытягивая вперед ноги — это сигнал дистанцирования от собеседника.

Слегка отставать по ходу движения от собеседника, с которым мы разговариваем, вести, диалог чуть сзади (но не настолько, чтобы заставлять его оборачиваться) - сигнал уважительного отношения к собеседнику.

Уровень громкости общения

Выше уже отмечалось, что громкость общения должна быть умеренной. Добавим, что громкость согласно речевому этикету должна быть такой, чтобы было слышно адресату, но при этом было не слышно или минимально слышно возможным наблюдателям. Второе правило будет нарушено, если вы будете кричать своему знакомому что-либо на расстоянии — в этом случае наблюдателям будет слышно лучше, чем адресату вашей речи; именно поэтому нормы речевого этикета не рекомендуют передавать информацию на расстоянии. На расстоянии можно попытаться привлечь внимание своего партнера, а затем приблизиться и вступить в общение.

Подчеркнем, что в целом этикетной считается громкость умеренная и чуть ниже средней, любое повышение громкости речи лежит за рамками норм речевого этикета.

ВЗГЛЯД

Согласно этикету взгляд должен быть направлен на собеседника. При этом ошибочно полагать, что необходимо все время смотреть собеседнику в глаза. Взгляд в глаза в течение достаточно продолжительного времени есть давление на собеседника, своеобразная форма демонстрации своей силы, нажим на собеседника. Пристально смотрят в глаза или заставляют слабого смотреть себе в глаза те, кто хочет подавить собеседника. Ср.: «Ну-ка в глаза мне смотри! Говори правду!»

Этикет предполагает, что собеседнику нужно смотреть в лицо, то есть в область, ограниченную лицом, не фиксируя взгляд на глазах собеседника. Выражением доброжелательности является краткий взгляд в глаза собеседнику, сопровождаемый улыбкой,

но не более того. Человек обычно чувствует себя весьма неуютно, если на нем сфокусирован чей-то взгляд.

Нельзя в процессе общения надолго отводить взгляд от собеседника, допускается кратковременный отвод взгляда в процессе общения при обдумывании, формулировании мысли, но затем надо опять взглянуть на собеседника. Исследования показали, что люди, на которых их собеседник смотрит мало, склонны считать, что он к ним относится плохо, поэтому не надо давать людям повода так думать.

Замечено, что люди мало смотрят в разговоре друг на друга, если их собеседники — близкие люди, родственники или хорошие знакомые, и больше смотрят на незнакомых и малознакомых. Это объясняется тем, что о незнакомых и малознакомых мы собираем информацию, оцениваем их, а родственники и знакомые нам давно известны, они уже оценены, и нам важно лишь то, что они говорят. Но известно, что человеку очень приятно, когда на него смотрит собеседник, поэтому нужно приучать себя смотреть и на родных, близких, хороших друзей. Это—дополнительный фактор укрепления дружеских отношений с ними, а в этом главная сущность речевого этикета.

Этикетная норма—смотреть на собеседника 30 - 60% времени.

Нарушением «этикета является пристальный взгляд на незнакомого человека, на его действия. Если незнакомый увидел, что вы на него смотрите, принято сразу же отвести взгляд. Вообще на принято смотреть на кого-либо в упор, с близкого расстояния, как и нельзя окидывать взглядом всю фигуру человека целиком так, чтобы он это заметил — это грубейшее нарушение невербального этикета. Незнакомый человек вообще не должен замечать, что на него смотрят. Пристальный взгляд незнакомого человека всегда воспринимается как проявление неодобрительного отношения, враждебности; такой взгляд вызывает у человека реакцию избегания.

Мимика

Мимика согласно правилам речевого этикета должна быть приветливая. Выражение лица должно быть доброжелательным. Улыбаться в процессе общения желательно, но не обязательно в силу того, что улыбка в русском общении не является обязательным атрибутом вежливости; она скорее выражает личную симпатию говорящего к собеседнику. А вот приветливая, доброжелательная мимика обязательна. Попробуйте поздороваться со своим знакомым с угрюмым выражением лица, и он сразу спросит вас, в чем дело — вы обиделись на него за что-то или еще что.

Объем мимики (мимика — выразительные движения лица) должен быть умеренным. Неэтикетны как бесстрастное, без мимики лицо, так и чрезмерная мимика, которая раздражает собеседника, превращает человека в кривляку.

Большую роль в мимике человека играют брови: если мимика лица собеседника включает движение бровей, то люди склонны считать такого человека искренним в высказываемой точке зрения, если же брови остаются неподвижными (а улыбается человек при этом как бы одними губами), то такого человека оценивают как демонстрирующего неискренность скрытного, считают, что он что-то скрывает в разговоре.

В русском общении не принято подмигивать незнакомым, особенно лицам противоположного пола.

Неэтикетным считается покусывание губ (выдает беспомощность человека, стремление выиграть время, выжидание), покусывание пальцев рук, ногтей (выдает смущение, либо глубокую сконцентрированность), покусывание каких-либо предметов, например, ручки, карандаша и т. д.

Физический контакт при общении

Культуры разделяются на контактные и дистантные. Контактные культуры допускают в той или иной степени физические контакты между разговаривающими друг с другом людьми, дистантные — практически исключают такие контакты. Русская культура относится к контактным, большинство западных (английская, немецкая, скандинавская) — к дистантным.

В русском общении есть ситуации, где можно дотронуться до собеседника, хотя это вовсе не означает, что данное действие этикетно во всех ситуациях общения. Скорее наоборот: нельзя дотрагиваться до собеседника в официальных ситуациях — дистанция и таких ситуациях должна быть достаточно большой, не принято дотрагиваться до незнакомых и малознакомых, до лиц противоположного пола. Малознакомых, незнакомых, лиц противоположного пола нельзя хлопнуть по плечу в знак расположения или при дружеской встрече, нельзя крутить пуговицу у собеседника; трогать или пощипывать его одежду, приобнимать его.

Можно приобнять человека, с которым установились эмоциональные отношения, и мы хотим его ободрить, утешить, успокоить — часто этот жест используют родители по отношению к детям, старшие по отношению к младшим. В этих случаях можно погладить по голове малыша, обнять его, сопровождая жест словами утешения или поддержки. Можно дотронуться до руки младшего, ученика, сопровождая жест словами положительной оценки или сочувствия.

Вместе с тем неэтикетно обнимать, целовать человека, с которым у вас личные отношения, «на людях», независимо от того, это лицо одного с вами пола или противоположного. Этикет предписывает эмоциональную сдержанность, а в этом случае данная норма речевого этикета будет нарушена. Ходьба под руку с лицом противоположного пола — разрешенная этикетом форма демонстрации серьезных отношений этих людей к окружающим. Прикосновение к собеседнику в процессе общения должно быть:

- ожидаемым, не спонтанным; собеседнику нужно продемонстрировать, что вы собираетесь к нему прикоснуться; надо дать ему время показать, как он к этому отнесется: если он не отдергивает руку, не увеличивает дистанцию, не отворачивается корпусом — ваше намерение им понято, и он допускает прикосновение; прикосновение не должно быть резким, спонтанным, грубым;

- мотивированным, то есть собеседник должен понять, что вы хотите выразить прикосновением — сочувствие, расположение, эмоциональную подключенность и т. д., тогда он также «покажет», принимает он прикосновение или нет.

Этикет разрешает прикасаться к равным, младшим, близким; в любом случае прикосновение должно быть ожидаемым и мотивированным; нельзя прикасаться к людям стеснительным, застенчивым, ранимым, которые тщательно оберегают свою персональную дистанцию и персональное пространство: прикосновение они рассматривают как вторжение в свое личное «я», и прикосновение вызывает у них автоматическую реакцию отторжения собеседника, стремление избежать контакта с ним, защититься от него.

О деликатности использования прикосновения к собеседнику в процессе общения пишут Л. Кроль и Е. Михайлова: «Означает ли все это, что, чаще прикасаясь к людям, вы обязательно добиваетесь их расположения? К сожалению, нет. Все намного сложнее. «Правильное» прикосновение несет оттенок нейтральности, ненавязчивости. Если в ситуации просьбы партнер немного перестарался и возникло ощущение нажима, то

есть не беглого скользящего касания, а чего-то слишком активного, «хватательного» - реакция может быть и обратной.

У многих людей прикосновение вообще вызывает настороженность—чаще всего это те, для кого всякое сокращение психологической дистанции затруднительно и окрашено тревогой, те, кто трудно знакомится и с еще большим трудом переходит на «ты», болезненно относится к пристальному взгляду, панически боится показаться смешными и так далее. Как правило, компетентный в общении человек сам в состоянии интуитивно решить, кого этим можно расположить к себе, а у кого вызвать излишнее напряжение, смущение или даже агрессию. Особенно внимательно следует отнестись к оттенкам возможных реакций тогда, когда партнер моложе по возрасту или находится в зависимой позиции и не позволит себе уклониться от прикосновения, даже если оно неприятно (Кроль, Михайлова, 1992, с. 27).

Позы и жесты

Жесты определяются как динамические выразительные движения тела. Жесты собеседники, делают не только руками, но и плечами, спиной, ногами, всем телом «вместе взятым». Позы — фиксированные положения тела, принимаемые человеком. Поза может рассматриваться как застывший жест. Позы и жесты тесно взаимосвязаны, поэтому обычно их рассматривают вместе.

Роль жестов и поз в невербальном этикете трудно переоценить. Они, прежде всего, призваны продемонстрировать вежливость в отношении собеседника.

В целом жесты должны быть умеренными как в отношении интенсивности осуществления (жесты не должны быть резкими, порывистыми, иначе они воспринимаются как демонстрация враждебности или агрессии по отношению к собеседнику), так и в отношении их количества в процессе общения: многочисленные жесты создают впечатление несерьезности, возбудимости собеседника; отсутствие же жестикуляции настаивает собеседника, рассматривается и как попытка нежестикулирующего партнера продемонстрировать свое превосходство. Жесты должны сопровождать общение, но их число должно быть небольшим, а интенсивность их выполнения — уверенной.

Жестикуляция должна быть естественной, ненапряженной. Подчеркнутая жестикуляция воспринимается как проявление тщеславия, стремления «показать себя», а то и как проявление мании величия. Жестикуляция должна быть как бы незаметной, хотя ее присутствие обязательно.

Не следует слишком часто принимать конвенциональные позы (руки за спиной, руки на груди, нога на ногу). Это демонстрирует, что партнер недостаточно самостоятелен, чувствует себя не очень уверенно в ситуации, стремится «подладиться» к окружающим. Позы, принимаемые человеком, должны быть разнообразными и самостоятельными; они должны отражать коммуникативную ситуацию.

Жесты можно разделить на следующие группы: оценочные (позитивные, негативные), жесты намерений, жесты состояний, риторические жесты (усилительные, изобразительные, указательные). Этикетные требования к жестам различных типов разные. Оценочные жесты выражают как положительное отношение говорящего к собеседнику, ситуации общения, содержанию сообщаемого собеседником, так и отрицательное. Этикет требует, чтобы в общении преобладала положительная оценочность. Это означает, что в невербальном поведении говорящих во время общения должны преобладать жесты и позы, демонстрирующие положительную оценку. Это прежде всего так называемые открытые позы и жесты, когда говорящий открывает грудную клетку, не заслоняет ее сложенными руками или какими-либо жестами, временно прикрывающими ее. К открытым жестам относятся жесты, при которых руки широко разводятся в стороны или

протягиваются вперед, в сторону собеседника, когда собеседник так или иначе видит ладони говорящего. Открытые жесты передают стремление к контакту с собеседником, сигнализируют о доброжелательности говорящего к собеседнику.

Позитивным жестом является наклон головы слегка в какую-либо сторону при слушании: если собеседник держит голову прямо, это рассматривается его партнером как негативный сигнал. Легкие наклоны головы также сигнализируют о принятии собеседника, внимании к его словам, внимательном слушании.

Позитивным сигналом для собеседника является поза партнера, в которой тот не прекращивает руки и ноги во время сидения, не закрывает ничем грудную клетку, а также если он слегка наклонился в сторону собеседника.

Этикетно ли подавать партнеру по общению негативные сигналы? Конечно, это можно и даже необходимо делать, поскольку в большинстве ситуаций общения идет такой обмен информацией между собеседниками, который предполагает выработку отношения к тому, что обсуждается, и сообщение этой оценки партнеру. Но речевой этикет предписывает некоторые ограничения на невербальное выражение негативной информации.

Речевой этикет требует, чтобы невербальное выражение негативных оценок было малозаметным, «слабым», неявным. Если положительную оценку собеседник может и должен согласно этикету демонстрировать явно, открыто, адресно, то негативную оценку следует демонстрировать так, как будто она получилась у собеседника нечаянно, как будто он выдал себя ненароком. Для этого следует использовать наиболее слабые жесты и позы негативной оценки, ни в коем случае не прибегая к сильным неодобрительным невербальным сигналам — таким, например, как поворот спиной, покидание места общения, сжатие рук в кулаки, раскачивание на стуле с отведением взгляда от собеседника, разговор не глядя с помещением рук в карманы, откидывание назад с вытягиванием ног вперед, подпирание рукой головы при отрыве взгляда от говорящего и др.

Закрытой позой является поза со скрещенными на груди руками, вдвойне закрытая — если человек при этом сидит и скрестил также и ноги, либо стоит, скрестив руки, и прислонился к стене или косяку. Такие сигналы отчетливо передают негативную оценку ситуации, поэтому этикет не рекомендует использовать их в общении. Закрытые позы и жесты допускаются в этикетном общении, но лишь на очень непродолжительное время, длительная демонстрация закрытой позы неэтикетна.

Этикетными, то есть слабыми невербальными сигналами негативной оценки, могут являться кратковременное отведение взгляда от собеседника, опускание подбородка, отведение взгляда с отведением рук за спину, временная неподвижность, напряжение всей позы и др.

Невербальное выражение неодобрительной оценки с точки зрения этикета общения предпочтительнее, чем любое вербальное выражение неодобрения, так как слабая невербальная оценка всегда слабее, менее категорична, чем любая вербальная оценка собеседника или ситуации.

Невербальные сигналы намерений согласно нормам речевого этикета должны символизировать стремление говорящего к контакту, к его установлению и поддержанию. Об этом свидетельствуют, прежде всего, уже упоминавшиеся открытые жесты и позы, а также протянутая для приветствия рука, предложение объятья, небольшой наклон вперед при сидении в открытой позе, демонстрация ладоней собеседнику в процессе общения. Неэтикетны любые невербальные сигналы, демонстрирующие агрессивность намерений — резкое вскидывание головы, выдвигание головы вперед, видимое сжатие кулаков, поза «руки в боки» и др.

Невербальные сигналы состояний используются участниками общения для отражения их психологического состояния в ходе общения. Этикетным является умеренное

использование сигналов состояний, не допускающее резкого, явного выражения какого-либо состояния участника общения. Неэтикетным является выражение состояния полной уверенности в себе, своей позиции, полной авторитарности, превосходства над собеседником — руки на груди, большие пальцы выставлены вверх; руки за голову с откидыванием назад при говорении или слушании, голова без наклона на высокой шее, жестикация поднятым указательным пальцем и др. Неэтикетна демонстрация состояния скуки — подпираание головы ладонью с отведением взгляда, раскачивание на стуле или на ногах и др.

Риторические жесты необходимы, для усиления выразительности речи, для улучшения ее понимания партнерами по общению. Риторические жесты обязательно должны участвовать в общении, иначе общение приобретает искусственный характер, выглядит пресным, надуманным. Умеренное количество риторических жестов — обязательный компонент этикетного общения.

Усилительные жесты представляют собой достаточно резкие, динамичные движения одной или двумя руками, указкой в «такт» высказываемым мыслям. Жест выделяет, усиливает высказываемую мысль, привлекает к ней внимание, подчеркивает ее важность, отделяет одну важную мысль от другой. К усилительным жестам относятся рубленые, движения ладонью ребром вперед, движение кулаком вперед и вверх (этот жест характерен для ораторов, выступающих перед большой аудиторией — часто пользовался им Н. С. Хрущев), ритмические движения руками в такт речи перед собой и в направлении слушателей. Неэтикетен ритмичный жест указательным пальцем перед собой в такт речи, поскольку имеет оттенок повышенной агрессивности, стремления оказать давление на слушателей. Усилительный характер имеют движения головой в виде легких покачиваний вперед и вниз в такт речи.

Изобразительные жесты, как следует из названия, призваны изобразить предмет речи, наглядно представить его образ партнеру по общению.

Этикет использования изобразительных жестов предписывает незначительное обращение к ним. Допускаются изобразительные жесты, описывающие размер и форму предмета, причем эти жесты не должны быть размашистыми, иметь очень большую амплитуду. Если предмет, который хотел бы наглядно представить говорящий, очень велик или высок, этикет предписывает отказ от изобразительного жеста в пользу сравнения с чем-либо, находящимся в поле зрения общающихся — следует сказать «размером с этот стол», «на расстоянии как от угла стола до окна» и т. д..

Неэтикетно изображение движущихся предметов или людей — выражения их лица (это будет уже передразнивание), походки, манеры говорить и т. д. В таком случае описание, должно быть сделано словесно, а невербально.

Абстрактно-изобразительные жесты (типа «чуть-чуть») допускаются, в то время как конкретно-изобразительные жесты (размер, форма, движение, характер действий и др.) речевым этикетом ограничены в количестве (умеренное количество) и наборе (далеко не все они признаются этикетными).

Указательные жесты используются для привлечения внимания партнеров по общению к конкретным лицам или предметам. Речевой этикет предписывает существенные ограничения в пользовании указательными жестами. Указательные жесты выполняются указательным пальцем, раскрытой ладонью или протянутой в направлении предмета выпрямленной рукой. Указание указательным пальцем рассматривается как неэтикетное, пользоваться им не рекомендуется. Использование раскрытой ладони допускается нормами этикета, так как рассматривается как более вежливое. Указательный жест не должен быть резким, он должен выполняться плавно. Нельзя указывать пальцем на присутствующего или в сторону присутствующего; указание ладонью допускается при представлении или приглашении куда-либо. Этикет требует, чтобы любой используе-

мый указательный жест сопровождался взглядом указывающего в этом же направлении. Крайне грубым является указательный жест большим пальцем себе за спину, не глядя, как, впрочем и любой жест не глядя. Приглашающие жесты всегда выполняются раскрытой ладонью или вытянутой рукой с раскрытой ладонью, если место, куда приглашают, расположено на удалении. Количество указательных жестов в общении должно быть невелико, предпочтительнее словесное объяснение.

Осанка

Этикетные требования к осанке партнеров по коммуникации несложны: осанка должна быть свободной, ненапряженной, естественной, создавать впечатление хорошего расположения духа участников общения. Неэтикетны сутулость, явное отжимание плеч назад, натянутость всего тела, малоподвижность и напряженность корпуса—все это выдает неестественность поведения человека, что рассматривается как неэтикетность поведения.

Посадка

Этикетная посадка предполагает открытую, доброжелательную, контактную позу. Руки не должны быть скрещены на груди, говорящий не должен в процессе общения отклонять корпус назад (например, разваливаясь в кресле). Корпус и лицо должны быть обращены к партнеру, поза должна быть статичной, малоподвижной, с легким наклоном или полуоборотом в сторону партнера.

Неэтикетны раскачивание на стуле, закидывание ноги на ногу во время разговора, посадка «верхом на стуле» (обычно этот тип посадки используют мужчины, демонстрируя агрессию или упрямство), поза «четверка» (щиколотка одной ноги лежит на колене другой), широкое разведение бедер при сидении (женщинам этикет предписывает позу с сомкнутыми бедрами при сидении, мужчинам—слегка разведенные бедра), вытягивание ног вперед, в сторону собеседника с одновременным откидыванием корпуса назад, «оббивание» ступней ножки стула или «оббивание» одной ступней другой ступни (женская поза) и др.

Неэтикетны поворачивание ступней, корпуса в сторону выхода, наклон корпуса к выходу — нередко люди принимают такую позу бессознательно, выдавая этим свое нетерпение, желание уйти и прекратить контакт, однако это не остается, как правило, незамеченным и оскорбляет партнера, поскольку нарушает этикетный принцип непрерывности поддержания контакта с собеседником.

Особо следует сказать о позах «скрещенные лодыжки» и «нога на ногу». Посадка со скрещенными лодыжками является видом слабо закрытой позы, она демонстрирует стремление того, кто ее принял, к защите, выдает его неудовлетворение ситуацией. В силу этого злоупотреблять ею не стоит. Поза «нога на ногу» относится к числу, так называемых конвенциональных поз, то есть привычно принимаемых большинством людей. Эта поза относится к закрытым и демонстрирует во многих случаях негативное отношение принявшего ее к ситуации. Вместе с тем, если эта поза носит ненапряженный характер, она рассматривается как традиционно удобная, как поза для неформального общения. Необходимо только помнить, что ее негативный смысл для партнеров по общению сохраняется, так что злоупотреблять ею тоже не надо.

Походка

Этикетные требования к походке основаны на необходимости соблюдения принципа умеренности.

Походка должна быть такой, чтобы она удовлетворяла собеседника, прежде всего по скорости. Неэтикетно как вырываться вперед, так и диктовать очень низкий темп, раздражающий партнера.

Движения рук должны быть умеренными: неэтикетно сильно размахивать руками при ходьбе; малоподвижность рук вызывает настороженность собеседников — такая походка выглядит искусственной, неестественной.

Во время ходьбы и разговора ни в коем случае нельзя держать руки в карманах—это воспринимается партнерами как сигнал неискренности, скрытности, что противоречит основным принципам этикета общения.

Не следует сутулиться при ходьбе, шаркать ногами — это воспринимается как проявление неуверенности. Вместе с тем энергичная походка с поднятым вверх подбородком рассматривается как демонстрация партнером самоуверенности, доминантности, что тоже исключается принципами этикета.

Манипуляции с предметами

У многих людей в процессе общения с собеседниками появляется искушение занять чем-либо руки — начать крутить карандаш, щелкать колпачком ручки, протереть очки, покрутить в руках сигаретную пачку или зажигалку и др.

Невербальный этикет негативно относится ко всем таким действиям. Какие-либо действия с предметами, окружающими собеседников, рассматриваются как неэтикетные, так как воспринимаются как средство отвлечься от разговора, дистанцироваться от партнера по общению. Всех таких действий в этикетном общении следует избегать.

Ряд манипуляций с предметами можно рассматривать как замаскированные защитные жесты. Это все манипуляции, которые в процессе общения человек выполняет перед своей грудью: он как бы незаметно пытается закрыть грудную клетку, то есть принять закрытую позу, сделать закрытый жест. Сюда относится попытка мужчины поправить запонку, потрогать галстук, пуговицу, ремешок часов, проверить содержимое бумажника; женщина может закрывать грудную клетку букетом цветов, прижимать к груди дамскую сумочку, проверять ее содержимое. Когда партнер берет и держит перед собой бокал, иногда даже двумя руками — это тоже замаскированный закрытый жест. Избежать таких, действий порой нелегко, но следует помнить, что собеседник их разгадывает, поэтому лучше без них обойтись. Неэтикетно, разумеется, покусывание любых предметов — карандаша, ручки, дужки очков, ногтя и др.

ВЫБОР АДЕКВАТНОЙ ФОРМЫ ОБРАЩЕНИЯ

Обращение играет важную роль в структуре речевого этикета. Обычно оно выполняет две функции: привлекает внимание собеседника к партнеру по общению и дает определенную характеристику тому, к кому мы обращаемся, и нашим отношениям с этим человеком.

Функция привлечения внимания, другими словами, функция установления контакта с собеседником, дает возможность людям вступить в общение.

Функция социальной характеристики, выполняемая обращением, позволяет участникам общения установить определенные отношения между собой (младший — старший, равный — равный, начальник — подчиненный и др.), а также показать ту степень вежливости, с которой говорящий считает необходимым обратиться к своему партнеру. Обращение показывает, насколько говорящий ценит слушателя, насколько он признает его.

Этикетный характер приобретает адекватное использование говорящим обращений, то есть употребление этих обращений в регистре вежливого общения, применительно к нормам, установившимся в обществе. Речевой этикет требует такого использования обращений, которое соответствовало бы той коммуникативной ситуации, в которой находятся общающиеся, соответствовало бы принятым для этой ситуации, этой расстановки ролей нормам общения.

Понятно, что слово «здравствуйте» этикетно в любой ситуации общения между людьми, находящимися «на вы», но оно будет неуместно между людьми, которые давно «на ты», слово «привет» неуместно в ситуации, когда младший приветствует старшего, но уместно в приветствии двух молодых людей и т. д. Таким образом, обращение, вежливое в одной коммуникативной ситуации, может быть неэтикетным в другой. В связи с этим изучение и обучение правильному использованию обращений должно проводиться с учетом коммуникативных ситуаций, в которых эти обращения являются этикетными либо неэтикетными.

При выборе форм обращения к собеседнику участники общения учитывают следующие основные факторы:

- тип ситуации (официальная, неофициальная, полуофициальная);
- степень знакомства собеседника (незнакомые, малознакомые, хорошо знакомые);
- отношение к собеседнику (уважительное, почтительное, нейтрально-вежливое, фамильярное, дужески-неофициальное и др.);
- характеристика говорящего (говорит мужчина или женщина, начальник или подчиненный, старший или младший и др.);
- характеристика адресата, то есть того, к кому обращаются (к старшему или младшему, равному, нижестоящему или вышестоящему, мужчине или женщине);
- место общения (дома, на улице, на свадьбе, за столом, на собрании, в лекционной аудитории и др.);
- время общения (утром, в обед, вечером, перед отъездом, приходя в дом и др.).

Названные факторы по-разному влияют на выбор форм обращения, но все они могут оказать влияние на выбор того или иного обращения и поэтому должны быть проанализированы и учтены при описании обращения как компонента речевого этикета. Необходимо также иметь в виду, что существуют различные регистры общения. Под регистром общения мы понимаем общую манеру общения, избранную говорящим по отношению к своему партнеру в соответствии с его представлением о том, какие отношения должны установиться между участниками в данной коммуникативной ситуации. Перечень регистров общения нуждается в изучении и разработке, но, как мы полагаем, можно говорить по крайней мере (применительно к изучению и описанию речевого этикета) о таких регистрах, как нейтрально-вежливый, подчеркнуто вежливый, дружески-неофициальный, фамильярный. Последний регистр понимается как такая манера общения, когда говорящий позволяет себе с самого начала общения обращаться к собеседником, как допускающим невежливое обращение.

Регистр задает инициатор общения, поэтому так важно обращение, которое устанавливает контакт, и, следовательно, «задает» регистр. Собеседники либо принимают регистр, либо отвергают его, и тогда инициатору общения приходится менять избранный регистр на более приемлемый для партнеров. Н. И. Формановская приводит такой пример из рассказа Ю. Казакова «Трали-вали»: «Часто в сторожке у Егора ночуют проезжие, поднимающиеся и спускающиеся по реке на моторках, на байдарках и даже на плотках. Каждый раз при этом происходит одно и то же: проезжие глушат внизу мотор, и кто-нибудь поднимается к Егору в сторожку.

- Здорово, хозяин! - наигранно бодро говорит проезжий. Егор молчит, посапывая, ковыряет ивовую вершу, - Здравствуйте, - уже слабее повторяет проезжий. - Переночевать нельзя ли у вас?» (Формановская, 1982 г., с. 32) .

При выборе формы обращения говорящий выбирает регистр общения, а также анализирует приведенные выше факторы, чтобы выбрать ту форму, которая наиболее соответствует коммуникативной ситуации (в его понимании). Этикетным требованием является адекватная оценка коммуникативной ситуации и выбор обращения, соответствующий нормам этикета для данной ситуации.

Особое место в речевом этикете обращения занимают формы «ты» и «вы» - местоимения, замещающие собственно название лица, а также употребление местоимения «он», когда речь идет о третьем лице, не участвующем в общении. Правильный выбор формы обращения — на «ты» или на «вы» - это, первый, базовый уровень речевого этикета обращения.

Употребление формы обращения на «вы»

Форма на «вы» употребляется преимущественно в официальных ситуациях общения, в официальной обстановке: в учреждениях, на работе, в общественных местах.

«Вы» употребляется по отношению к собеседнику, с которым вы незнакомы или мало знакомы, а также по отношению к знакомому собеседнику, если у говорящего с ним официальные отношения (например, по отношению к коллеге по работе, учителю, преподавателю, студенту, начальнику).

«Вы» чаще употребляется при общении с целью поддержания контакта, в интеллектуальном общении, а также при подключении к разговору уже беседующих людей.

Обращение на «вы» используется при нейтрально-вежливых, подчеркнуто сдержанных почтительных отношениях участников общения.

На «вы» обращаются к следующим типам адресатов:

к старшему по возрасту, к занимающему более высокое служебное положение (начальнику, руководителю), к педагогам, к взрослым, к официальным лицам в учреждениях, магазинах, ресторанах, в том числе к обслуживающему персоналу этих учреждений, к подчиненным, к нескольким лицам.

В общественных местах, в учреждениях преобладает обращение на «вы». Обращение на «вы» - характерная черта нейтрально вежливого, сдержанно вежливого и подчеркнуто вежливого регистров общения.

Употребление формы обращения на «ты»

Форма обращения на «ты» преимущественно используется в неофициальных ситуациях общения, в неофициальной обстановке — дома, на отдыхе, на работе при неофициальной общении коллег, в общении друзей друг с другом.

«Ты» адресуется знакомому собеседнику, степень знакомства с которым достаточно высока и с которым говорящий ранее неоднократно общался; обращение на «ты» может использоваться взрослыми по отношению к незнакомым, которые значительно младше их по возрасту (к детям, очень молодым людям), а также такое обращение используется по отношению к незнакомым в детской и молодежной среде, причем дети и молодежь нередко знакомятся на «ты». Грубейшим нарушением речевого этикета, демонстрацией неуважения к собеседнику является обращение на «ты» младшего к старшему незнакомому человеку, а также обращение взрослых незнакомых друг к другу: подобное обращение воспринимается собеседником очень болезненно.

Обращение на «ты» преобладает в эмоциональном, дружеском общении людей.

Форма обращения на «ты» демонстрирует дружеское, дружески-неофициальное, фамильярное, а подчас и бесцеремонно-грубое отношение к собеседнику, все зависит от ситуации. Характерно, что обращение на «ты» в любой ситуации выражает значительно меньшую степень вежливости, нежели обращение на «вы», хотя степень вежливости может быть увеличена подчеркнуто вежливой, доброжелательной интонацией общения.

Обращение на «ты» адресуется равному или младшему по возрасту, к равному или младшему по служебному положению, учителем ученику, родителями своим детям и наоборот; на «ты» обращаются друг к другу дети дошкольного и школьного возраста, коллеги по работе, находящиеся и неофициальных отношениях друг с другом. Обращение на «ты» начальника к своему подчиненному этикетно только в том случае, если подчиненный также может называть начальника на «ты» в аналогичной ситуации, то есть если между ними неофициальные отношения.

Грубым нарушением этикета является обращение на «ты» к обслуживающему персоналу учреждений. Л. П. Крысин приводит пример из повести И. Зверева «Дима»: «Потом пришел один, с немецким портфелем на молниях. — Ты почини мне быстренько, - говорит. Многие так говорили - и ничего. Но этот, с молниями, был еще слишком молод, чтобы обращаться к Диме по-отечески на «ты». И уже не настолько молод, чтобы держаться с ним как со сверстником. — Ладно, - сказал Дима. — Я почию тебе завтра. Тот взвился: - Я с вами свиней не пас! - И я, - прочувствованно сказал Дима. ...Этот гад считает себя выше Димы только потому, что тот его обслуживает!» (Крысин, 1976, с. 47).

Обращение на «ты» чаще всего можно услышать в общении приятелей, за дружеским столом в гостях, дома, на отдыхе.

Переход с «вы» на «ты» и с «ты» на «вы»

Большое этикетное значение имеет возможность перехода партнеров по общению с одной формы обращения к другой. Такой переход знаменует важные изменения в отношении людей друг к другу - именно фактор отношений выступает в этом случае на передний план.

Переход с «вы» на «ты» знаменует переход от сдержанно-нейтральных к дружеским отношениям партнеров по общению. Это знак улучшения отношений, перехода к новому уровню искренности, доверительности в отношениях. Переход на «ты» - результат предварительного общения людей друг с другом и свидетельство того, что это общение составляет им удовольствие и они намерены его продолжать и развивать.

Анна Алексеевна Оленина, дочь президента Академии художеств России вспоминал, что как-то ошиблась, разговаривая с А. Пушкиным, сказав ему «ты», и на следующее воскресенье он привез ей ставшее знаменитым стихотворение «Ты и вы».

Пустое вы сердечным ты
Она, обмолвись, заменила
И все счастливые мечты
В душе влюбленной возбудила.
Пред ней задумчиво стою,
Свести очей с нее нет силы;
И говорю ей: как вы милы!
И мыслю: как тебя люблю!

Для того чтобы перейти на «ты», этикет предусматривает определенное время, это очень важно. Быстрое предложение перейти на «ты» неэтикетно, оно может оттолкнуть собеседника. Особенно деликатным, должен быть мужчина, предлагающий перейти на «ты» своей знакомой — это следует делать очень осторожно, и переход на «ты» всегда

должен быть желанным для обоих партнеров по общению, а не только для одного из них. Односторонний переход на «ты» - грубейшее нарушение этикета, так как воспринимается как проявление бесцеремонности, доминантности, попытки продемонстрировать подчиненное положение собеседника.

Переход с «ты» на «вы» тоже возможен. Такой переход может означать ухудшение отношений между собеседника и может быть следствием обиды, нанесенной одним из них другому. Переход на «вы», после того как собеседники длительное время были на «ты», - сигнал очень серьезных разногласий между людьми, демонстрация перехода от дружеских отношений к сугубо официальным, демонстрация намерения сократить в дальнейшем объем и искренность общения с собеседником.

«В этом смысле интересно описание И. Л. Андронниковым его общения с С. Я. Маршаком после того, как Андронников удачно имитировал Маршака и «показал» свой номер друзьям: «Вечером Маршак позвонил мне по телефону. Я услышал: - Не могу ли я поговорить с гражданином Андронниковым?»

Я чуть не упал. Боже, до чего я расстроился, огорчился, испугался, но сделал вид, что я ничего не понимаю.

- Что это ты, Самуил Яковлевич, сегодня со мной так официально?

- Во-первых, говорите мне, пожалуйста, не ты, а вы. А кроме того, объясните, как я могу получить от вас сатисфакцию» (И. Андронников. Веду рассказ о Маршаке).

А переход на «ты» может быть и намеренной демонстрацией грубости: «Это спрыгивает с сиденья Емельян Кузьменко. Выбравшись из кабины, он подходит к начальству, останавливается в трех метрах от Егорова, заталкивает руки в карманы, отставив ногу, прищуривается.

- Ты, инженер, - говорит Емельян, - ты инженер, не волнуйся. Я могу уйти, понял? (Формановская, 1982 г, с. 34 - 35).

Подобный переход на «ты» лежит, разумеется, за рамками речевого этикета. Отметим, что существует также временный, функциональный переход участников общения с «ты» на «вы»: такой переход предусмотрен этикетом для ситуаций, когда происходит общение в официальной обстановке группы людей, некоторые из которых могут быть в неофициальной обстановке друг с другом на «ты» - например, коллеги по работе во время собрания, совещания, делового обсуждения. Этикет предписывает, чтобы в этой ситуации все обращались на «вы» и по имени-отчеству. В данной ситуации переход на «вы» свидетельствует о смене ситуации (неофициальная ситуация становится официальной), а не об изменении отношений между общающимися.

Применительно к регистрам общения обращение на «ты» характерно для дружески-неофициального регистра, а также для фамильярного и других регистров, характеризующих пониженную вежливость общения.

Употребление формы «он»

Местоимение «он» используется для называния того, кто не участвует в общении, в отличие от «я» и «ты». В русском речевом этикете существует важное правило, ограничивающее употребление местоимения «он» в ситуации непосредственного общения: нельзя говорить «он» о том, кто присутствует при общении и слышит разговор (например, стоит рядом) либо участвует в этом разговоре, но в данный момент слушает других, а речь зашла о нем. Речевой этикет предписывает, упоминая об этом человеке, назвать его по имени или имени и отчеству, в зависимости от ситуации, но ни в коем случае не говорить «он»: такое употребление считается грубым, невежливым, оскорбительным для того, кто назван «он». Нередко такой собеседник говорит: «У меня ведь

есть имя!». Интересно, что во многих других странах подобного ограничения не существует, и там можно говорить «он» о присутствующих.

Завершая рассмотрение форм обращения на «вы» и «ты», укажем на наиболее грубые ошибки, допускаемые в этой сфере общения:

слишком быстрая попытка перейти на «ты» с собеседником;

обращение к незнакомому собеседнику среднего или старшего возраста сразу на «ты»;

асимметричное обращение: использование «ты» в адрес того, кто не может ответить на «ты». Подобные нарушения речевого этикета являются самыми грубыми и их надо тщательно избегать.

Формулы обращения

При обращении к собеседнику говорящий также пользуется специальными словами, предназначенными речевым этикетом для выполнения функций обращения. Такие специальные слова и выражения речевого этикета, устойчиво используемые для выражения той или иной этикетной информации в стандартных ситуациях общения, называют формулами речевого этикета. К формулам обращения примыкают и формулы обращения внимания; они чаще используются совместно или выполняют функции друг друга, поэтому рассматривать их также удобно совместно.

Формулы обращения и привлечения внимания: «Простите, как пройти...», «Извините, который час?», «Простите, пожалуйста, как пройти...», «Извините, пожалуйста, который час?», «Простите, можно вас спросить?», «Извините, можно вас спросить?», «Простите, вы не скажете...», «Извините, вы не знаете...», «Скажите, пожалуйста, где здесь...», «Будьте добры, как пройти...» и др.

Все приведенные формулы характеризуют вежливый регистр общения, в основном нейтрально-вежливый. Они используются и в официальных и в неофициальных ситуациях; демонстрируют уважительное отношение к собеседнику. Формулы, содержащие «пожалуйста», выражают повышенное уважение, как и формы, содержащие два компонента обращения до просьбы или вопроса. Каких-либо ограничений при употреблении данных форм не существует, они универсальны.

К подчеркнуто-вежливому регистру общения принадлежат формулы: «Простите за беспокойство, не скажете ли вы...», «Извините за беспокойство, не могли бы вы сказать...», «Будьте добры, не скажете ли вы...», «Вас не затруднит сказать...», «Будьте любезны, не знаете ли вы...», «Будьте добры, скажите, пожалуйста...», «Простите, не могли бы вы сказать...», «Извините, пожалуйста, не знаете ли вы...».

Выражения типа «Будьте так любезны, скажите, пожалуйста», «Не откажите в любезности, скажите...», «Будьте так любезны сказать...», «Не будете ли вы так любезны сказать...», «Вас не затруднит сказать» характеризуют изысканно вежливый регистр общения и в повседневном общении не рекомендуются, так как в большинстве ситуаций рассматриваются как слишком высокопарные, неуместные.

Подчеркнуто вежливые и изысканно вежливые формулы обращения употребляются преимущественно в официальных ситуациях, выражают подчеркнуто уважительное отношение к собеседнику. Адресуются они в основном лицам среднего и пожилого возраста, незнакомым, официальным лицам. Формулы повышенной вежливости используются обычно в ситуациях, когда есть время на общение, хотя бы незначительное (собеседник не спешит, ему никто не мешает, не отвлекает его), в противном случае обычно используются более краткие нейтрально вежливые обращения: «Скажите, где здесь...», «Не знаете, где здесь...».

Эти формулы характерны для фамильярного регистра общения и при обращении к незнакомому, старшему, официальному лицу неэтикетны.

К грубому регистру общения относится обращение: «Послушайте, как пройти...», а также все обращения, начинающиеся с междометий типа «Эй, а где здесь...», «Але, скажите, как пройти» и др. Естественно, они находятся за пределами этикета.

Формулы с глаголом «подсказать» типа «Простите, вы не подскажете...», «Извините, вы не подскажете мне ...», «Подскажите, пожалуйста, как мне...» относятся к дружески-неофициальному регистру общения. Этикет допускает их использование с вежливой интонацией. Они могут использоваться как в официальной, так и неофициальной обстановке, демонстрируют дружеское отношение к адресату, которым является незнакомый человек. Данные формулы можно адресовать лицам любого пола и возраста.

К сдержанно-вежливому регистру общения относятся формулы «Можно вас спросить?», «Можно вам задать вопрос?», «Можно у вас узнать?». Сдержанность в выражении вежливости в этих формулах обычно ощущается, поэтому этикетнее сопроводить эти формулы словами «извините», «простите», которые придадут формулам статус нейтрально-вежливых. Эти формулы употребляются как в официальных, так и в неофициальных ситуациях, отражают сдержанно-вежливое отношение к партнеру по общению, адресуются преимущественно незнакомым людям, которые чем-либо заняты или явно спешат, чтобы удостовериться, что они найдут возможность ответить на задаваемый им вопрос.

К дружески-неофициальному регистру относятся и формулы «Можно вас на минуточку?», «Простите, можно вас на минутку?», «Будьте добры, на минуточку...» Они адресуются преимущественно людям, которые вас уже так или иначе заметили; данные формулы нельзя употреблять внезапно — они вызывают в таком случае настороженность у того, к кому вы обратились. Необходима исключительно вежливая, доброжелательная интонация, в противном случае формулы оказываются выразителем фамильярного отношения к собеседнику.

Официальное обращение в армии предполагает строгую уставную формулу: товарищ + звание + разрешите обратиться: «Товарищ майор, разрешите обратиться».

Существует ограничение на обращение к младшему по званию в присутствии старшего по званию: положено обращаться к старшему по званию за разрешением на обращение к младшему по званию: «Товарищ майор, разрешите обратиться к товарищу лейтенанту!».

Формулы ответа на обращение

Человек, к которому обратились, согласно этикету обязан отреагировать на обращение, показать, что он «принял» обращение.

Ответ на вопрос собеседника, удовлетворение его просьбы — это сама по себе реакция, которая является этикетной. Этикет диктует удовлетворение просьбы собеседника, либо мотивированного отказа в вежливой форме; можно также подсказать собеседнику выход из затруднительного положения, объяснить ему, кто ему может помочь или где он может узнать то, что ему необходимо: «Простите, не знаю», «Простите, не могу сказать, я не здесь», «Извините, не знаю, я тут первый раз», «Простите, я без часов».

Эти формулы укладываются в нейтрально-вежливый регистр общения, выражают уважительное отношение к собеседнику и должны сопровождаться вежливой интонацией, произноситься не быстро, поддерживая с собеседником контакт взглядом. Эти же фразы, произнесенные без слов «простите», «извините» демонстрируют пониженный уровень вежливости.

Дружески-неофициальный регистр общения может включать такие ответы: «Простите, не скажу», «Не скажу, извините», «Простите не могу сказать», «Простите, я не в курсе», «Простите, не могу помочь».

Эти формулы содержат повышенную степень сожаления и часто сопровождаются адресацией к другому источнику информации: «Простите, не знаю. Спросите у того, кто здесь живет», «Простите, не скажу, я не местный», «Спросите милиционера», «Простите, не могу помочь. Может, бабушка вон та знает?».

Подобные развёртывания не обязательны, но желательны, так как отвечая основным требованиям этикета, в частности, обратившийся за помощью должен ее получить.

Иногда при обращении возникает необходимость продемонстрировать готовность ответить. Это происходит тогда, когда обратившийся промедлил с вопросом после обращения. Например, «Простите, пожалуйста...» (пауза). В этом случае обратившийся может ожидать сигнал, поощряющий его к просьбе или вопросу. Этикет требует, чтобы такой сигнал был подан: «Да, пожалуйста», «Простите, что вы спросили?», «Что, простите?», «Да-да?», «Да, слушаю вас», «Вы меня?», «Вы ко мне?».

Эти формулы характерны для нейтрально-вежливого регистра, предполагают вежливую интонацию и фиксацию взгляда на собеседнике, поворот корпуса к нему, замедление шага или остановку в движении.

Несколько пониженной степенью вежливости характеризуются формулы «Да?», «Слушаю вас», «Что?», «Я вас слушаю». Использование их требует повышенно вежливой интонации.

Формулы «Чем могу быть полезен?», «Я к вашим услугам...», «Я весь внимание...» характеризуют высокопарный коммуникативный регистр, и их не рекомендуется употреблять в повседневном общении.

Требованиям нейтрально-вежливого регистра отвечают следующие формулы: «Простите, не расслышал», «Извините, пожалуйста, я вас не расслышал», «Простите, я вас не понял», «Простите, что вы сказали?». Они используются для этикетного переспрашивания. Интонация должна быть подчеркнуто вежливой.

Фразы типа «Чего?», «Что?», «Что вы хотите?», «Что вам нужно?» демонстрируют пренебрежительное отношение к собеседнику и носят неэтикетный характер.

Отметим следующую тенденцию в речевом этикете обращения: чем пространней формула, тем она обычно более вежлива, чем короче — тем менее вежлива, менее этикетна. При обращении не следует спешить, говорить скороговоркой, повышать голос, торопиться. Обязательно надо поблагодарить того, к кому обратились, а если он не смог помочь — извиниться.

Рассмотренные формулы привлечения внимания являются косвенными обращениями. Их основная функция — привлечь внимание, установить контакт, но фактически они представляют собой и обращение к собеседнику.

Существуют многочисленные прямые обращения слова и словосочетания, основная функция которых обратиться к человеку, охарактеризовав его определенным образом, по какой-либо черте, и тем привлечь его внимание. В этом случае функция социальной характеристики выступает в обращении на первый план, а функция установления контакта, привлечения внимания отступает на второй план. Рассмотрим употребление основных прямых обращений в русском языке — товарищ, гражданин, гражданка, юноша, молодой человек, девушка, мальчик, девочка.

Данные обращения наиболее распространены в русском общении. Слово «товарищ» в 90-х годах нашего века в русском языке вследствие социально-политических изменений в стране стало употребляться реже, поскольку ассоциировалось с употреблением, принятым в коммунистической партии. Однако неэтикетным оно не стало, лишь утратило свою идеологическую функцию (обращения в партийной среде; в официальных государственно-партийных ситуациях). Функцию привлечения внимания это слово несомненно сохранило, хотя в сфере ежедневного бытового общения было серьезно потеснено. До сих пор оно остается в сфере общения с аудиторией как обращение к со-

бравшимся, а также в российской армии. В этих сферах данное обращение задает нейтрально-вежливый регистр общения, характерный для официальных ситуаций, указывает на уважительное отношение к собеседнику. Это слово закрепилось в речи лекторов и военных, используется при обращении к лекционной аудитории и к военнослужащим (в сочетании со званием «товарищ лейтенант», «товарищ полковник», кроме слова «рядовой»).

Употребление слова «товарищ» в повседневном общении как обращение к незнакомому человеку на улице допустимо по отношению к мужчине, при этом употребление должно сопровождаться вежливой интонацией, а произнесено слово должно быть достаточно быстро, иначе оно приобретает очень официальный характер и воспринимается как элемент повелительно-доминантного регистра общения.

Суживает использование слова «товарищ» в речи отсутствие у него женского варианта — к женщине слово «товарищ» может быть отнесено только в официальной обстановке партийного собрания, и только в сочетании с фамилией.

Обращения «гражданин, гражданка», ранее довольно употребительные в нейтрально-вежливом регистре общения, сейчас почти не употребляются в обиходно-бытовой речи, закрепившись скорее за сугубо официальными ситуациями, связанными с общением в сфере правоохранительных органов, юстиции, в сфере общения «с государством». Чаще всего это обращение используется в письменной речи, в заявлениях, документах, имеющих юридическую силу. В устной речи эти обращения несут оттенок официальности, который обычно неприятен собеседнику, связывается им с отстраненно-официальным либо повелительно-доминантным регистром общения, что лежит за пределами речевого этикета.

Слово «гражданочка», часто звучащее в речи женщин, характерно для дружески-неофициального регистра общения и является допустимым в неофициальных коммуникативных ситуациях, при дружеском отношении к партнеру по общению, когда обращается женщина среднего или пожилого возраста к своей ровеснице. Обращение «гражданочка» должно сопровождаться просьбой или предложением. Изолированное употребление данного обращения неэтикетно.

Обращения «юноша, молодой человек, девушка» носят нейтрально-вежливый характер и используются в неофициальных ситуациях общения. Обращения эти в неофициальной обстановке адресуются лицам молодого возраста. Обращение «юноша» используют лица старшего поколения, демонстрируя значительную разницу в возрасте. Обращение «юноша» носит в значительной степени повелительно-доминантный характер, и оно часто с неодобрением воспринимается молодыми людьми, к которым обращено — молодые люди предпочитают, чтобы их называли как-нибудь по-другому: «молодой человек, парень» и др.

Ограничению употребления слова «юноша» способствует и его фонетический облик, подбор звуков, образующих это слово. Исследования Л. П. Журавлева показали, что это слово фонетически характеризуется такими признаками, как «нежный», «женственный», «слабый». «Немужское» звучание слова и заставляет молодых людей отвергать его как обращение (Журавлев, 1981, с. 68). Этому недостатка лишены обращения «молодой человек, девушка», которые используются без ограничений. Они выражают нейтрально-вежливое отношение к собеседнику, используются лицами любого пола по отношению к лицам как своего, так и противоположного пола. Ограничения существуют на использование обращения «молодой человек» между молодыми людьми: обычно молодежь избегает этого употребления, поскольку подобное обращение им кажется слишком вежливым — в мужском общении это как бы не приветствуется. Молодые мужчины обращаются друг к другу либо косвенно — «простите, извините», либо фамильярно — «парень»; последнее слово находится за пределами этикета. Вообще, для муж-

чин свойственно широкое использование неэтикетных обращений, типа «парень, земляк, друг, эй, малый, приятель, эй, ты» и особенно распространившееся в последнее время обращение «ты» к незнакомому человеку. Такие формы обращения совершенно не этикетны и с ними нужно вести борьбу.

Обращения «девушка, молодой человек» этикетны в русском языке и при обращении к обслуживающему персоналу различных учреждений, магазинов, ресторанов. При этом они могут быть обращены к лицам молодого и среднего возраста, но не к пожилым. Подобное обращение к обслуживающему персоналу находится в рамках нейтрально-вежливого коммуникативного регистра. Оно характерно для официальных ситуаций и выражает вежливое отношение к собеседнику, используется лицами среднего и пожилого возраста. Что касается лиц молодого возраста, то такое обращение они используют в том случае, если адресат одного с ними возраста или немного старше; при значительной разнице в возрасте они предпочитают косвенное обращение. Молодые мужчины используют косвенные обращения и при обращении к обслуживающему персоналу — мужчинам, если те одного с ними возраста.

Обращения «мальчик, девочка», которые чаще используют взрослые применительно к незнакомым детям, носят этикетный характер. При обращении мальчиков и девочек друг к другу дети практически предпочитают сниженные, фамильярные формы «Эй! Эй, ты! Але!» и др. Этикетных форм обращения детей друг к другу в русском общении нет. Следует учить детей обращаться друг к другу косвенно.

Неэтикетными являются многочисленные фамильярные и грубоватые обращения, которые, к сожалению, нередко можно услышать на улице: «Парень, друг, приятель, мужик, эй ты! Эй, слышь! Слышь, земляк» и т. д. Особую грубость придает такому обращению предваряющее его междометие типа «Эй, але, аля-улю» и др. Все эти формы обращения свидетельствуют о неуважительном, бесцеремонном отношении к собеседнику. Особенно необходимо разъяснять это подросткам и мужчинам, в речи которых наблюдается наибольшее количество неэтикетных обращений. Мужчины склонны считать, что мужская манера общения предполагает фамильярность, грубоватость в общении друг с другом, что и приводит к многочисленным нарушениям речевого этикета. Необходимо иметь в виду, что эти качества характеризуют мужское общение со знакомыми, в то время как при общении с незнакомыми требования речевого этикета одинаковы для всех — и для женщин, и для мужчин.

Если обращение «парень» лежит за пределами этикета общения, то его вариант «паренек» допустим в рамках дружески-неофициального регистра общения при обращении старших к младшим при большой разнице в возрасте. Аналогично в рамках дружески-неофициального или шуточного регистра общения возможно обращение «девочки, мальчики» друг к другу взрослых людей, давно знакомых друг с другом — с юности (школьные, вузовские друзья, друзья детства).

Обращение «м у ж ч и н а, ж е н щ и н а», распространившееся в русском языке в 70 - 80-е годы, вызывало и вызывают многочисленные споры и дискуссии как в прессе, так и у специалистов. Однако, как представляется, эти споры не могут дать результата, поскольку основным свидетельством в пользу или против той или иной языковой формы служит практика употребления. Обращения «мужчина, женщина» в настоящее время можно считать допустимыми в общении в рамках нейтрально-вежливого регистра в сугубо неофициальных ситуациях, если обращение сопровождается вежливой или повышено вежливой интонацией. Эти слова выступают как нейтральные обращения к незнакомым людям, заменяющие исчезнувшие «сударь и сударыня», аналогичные обращениям типа «мисс, сэ, сеньор, фрау» во многих языках.

Любопытно, что мужчины не выступают против обращения к ним «мужчина», а вот женщинам слово «женщина» кажется грубоватым. На самом деле ничего грубого в этом

слове нет, но его фонетическое значение, звуковые созвучия в этом слове, как показал А. П. Журавлев, создают негативный фонетический облик слова: «темный», «отталкивающий», «тяжелый», «устрашающий», «низменный», «злой». В этом виноваты «плохие звуки» «Ж» и «Щ» - вспомним, в русском языке действительно есть много «плохих» слов, начинающихся с «Ж» и «Щ» или содержащих эти звуки. (Журавлев, 1981, с. 68 - 69). Не повезло слову «женщина», а вот слову «мужчина» повезло, звук М — хороший, и мужчины ничего плохого в этом слове не ощущают. К фонетическому облику слова можно привыкнуть, «плохое» фонетическое содержание слова забудется, а слова «мужчина, женщина» в русском языке нужны, поскольку отсутствие нейтральных обращений к незнакомым людям у нас очевидно. Таким образом, слова «мужчина, женщина» можно использовать в качестве нейтральных обращений к лицам среднего и старшего возраста в неофициальной обстановке. Необходимо, впрочем, произносить эти слова быстро, с интонацией вежливого обращения — тогда фонетическое значение слова «женщина», в частности, не будет так ощущаться и не вызовет отторжения у женщины, к которой обратились.

В современном русском языке употребление слов «г о с п о д и н, г о с п о ж а» активизировалось, но общеупотребительными обращениями они не стали. Эти слова не употребляются как изолированные обращения: не говорят «Господин! Госпожа!» Обычно эти слова используют с фамилией («господин Семенов»), названием должности («господин министр»), и в русском общении такие употребления пока сохраняют оттенок неодобрения деятельности того, кого называли господином или госпожой. Такое употребление закрепляется за упоминанием человека в третьем лице, но в прямой адресации оно остается неодобрительным. Данные обращения нейтральны для обозначения лиц из зарубежных стран в официальных ситуациях, но не являются нейтральными во внутрирусском употреблении. При обращении к группе лиц «господа!» закрепляется за обращением к предпринимателям, официальным лицам — участникам рыночных отношений (представителям административных органов управления, юристам, должностным лицам). В этих ситуациях обстановка общения является официальной, а обращение «господа» подчеркивает уважительный, паритетный характер отношений между участниками общения. Подобное обращение имеет тенденцию к закреплению в нейтрально-вежливом регистре общения между предпринимателями в официальной обстановке, и в целом — между участниками рыночных отношений.

За пределами данной коммуникативной сферы обращения «господин, господа» сохраняют неодобрительный оттенок и не являются этикетными. Со временем употребление слов «господин, госпожа, господа» может, впрочем, претерпеть существенные изменения.

Обращения по родственным отношениям «папа, отец, мама, мать, дочь, дочка, сын, сынок, дедушка, дед, бабушка, дядя, тетя, дяденька, тетенька» очень распространены.

О б р а щ е н и я «п а п а, м а м а, с ы н о к, д о ч к а» характерны для дружески-неофициального регистра в условиях полуофициального общения в семье. Это общение является полуофициальным, поскольку родители и дети сохраняют, свой официальный социальный статус, но отношения между ними одновременно носят неформальный характер, что делает общение смешанным — и строгим, и добрым, и требовательным, и «прощающим» одновременно. Это, кстати, самый трудный вид общения. Если разговор серьезный, то родители используют формы «сын, дочь» («Сын, подойди сюда»), также и дети используют слова «отец, мать»: «Отец, надо поговорить»). Слова «отец, мать» дети употребляют, когда говорят о своих родителях «в третьем» лице. Взрослеющие дети часто переходят на обращения «отец, мать» вместо «мама, папа», но дети школьного возраста (а дочери — и до среднего, а то и старшего возраста) называют мать «мамой».

В некоторых семьях, особенно в сельской местности, принято называть «мамой и папой» родителей мужа или жены после свадьбы. Однако это скорее этикетная традиция в таких семьях, чем норма национального этикета.

Обращение «дедушка, дед, бабушка» - нейтрально-вежливые обращения к старшему поколению в семье; при этом обращение «дед» несет оттенок дружески-неофициального обращения. Слова «дедушка, бабушка» используются также в дружески-неофициальном регистре общения для обращения к незнакомым пожилым людям со стороны как молодого, так и среднего поколения. Такое обращение демонстрирует уважительное отношение к пожилому человеку и характерно для неофициальных ситуаций. Н. И. Формановская указывает, что такие обращения уместны (по отношению к пожилым людям, живущим в деревне, а также переселившимся в город, но сохраняющим в своем облике признаки деревенских жителей) (Формановская, 1982, с. 30). Добавим, что подобное обращение уместно в адрес пожилых людей, не скрывающих свой почтенный возраст, выглядящих внешне как старые, физически ограниченные в своих возможностях люди. Молодящихся пожилых женщин и мужчин называть данными словами неэтикетно, так как эти обращения подчеркивают естественный возраст человека.

Обращение «дядя, тетя» используются в семье как обращения к родственникам, а детьми до 12 - 13 лет — для обращения к незнакомым взрослым с вопросами или просьбами. Часто у маленьких детей эти обращения выступают в уменьшительно-ласкательной форме – «дяденька, тетенька». Данные обращения этикетны для детей, но они несут явный возрастной компонент — характеризуют говорящего как маленького ребенка, и поэтому дети стараются скорее отказаться от таких обращений, почувствовав себя взрослыми. Этикетных обращений к взрослым и друг к другу у подростков нет, им еще рано называть других «девушка, молодой человек, мужчина» и др., поэтому в жизни подростка наступает трудный период, нередко приводящий к грубости по незнанию. В этот период важно научить подростка косвенным обращениям.

В русском речевом этикете обращения по должности, профессии и занимаемому положению, употребляются очень ограниченно.

В сфере медицины этикетны обращения, «доктор» (к лицам мужского и женского пола), «сестра, нянечка», «больной, больная». При возможности обращения «доктор» речевой этикет исключает обращение «врач». Отсутствует обращение к мужчине, выполняющему обязанности среднего медперсонала (медбрата).

В учебных заведениях возможно обращение «профессор», но невозможно «доцент, преподаватель, декан, лаборант». При этом обращение «профессор» характерно для повышенно-вежливого регистра общения.

На транспорте возможно обращение «пассажир» (к лицам обоего пола), «пассажиры, пешеходы», но не принято – «пешеход»; обращения «пассажир, пешеходы, пассажиры» характерны для нейтрально-вежливого регистра в сугубо официальных ситуациях — при объявлении информации, предъявлении претензий со стороны администрации транспортных служб, при замечаниях в адрес пассажиров и пешеходов. При объявлении через радиосеть или в письменной форме обычно добавляют «уважаемые».

Допустимо обращение «водитель» - к шоферу, но обращение «шофер» считается фамильярным, грубоватым и в силу этого — неэтикетным. Можно обратить внимание проходящего мимо носильщика, назвав его «носильщик» - такое обращение не будет фамильярным.

Обращение «извозчик» вышло из употребления в связи с исчезновением извозчиков. Обращение «человек» к официанту также вышло из употребления, а обращение «официант» не считается этикетным. Оно относится к категории фамильярных, как и обращение «продавец»; последние два обращения при произнесении их с требовательной

интонацией рассматриваются как задающие повелительно-доминантный регистр общения и поэтому неэтикетны.

В армейской среде обращение офицеров друг к другу по званию («лейтенант, майор»), рассматривается как дружески-неофициальное и допускается в неофициальной обстановке общения.

В последнее время (в значительной степени в связи с ослаблением позиций слова «товарищи») стало шире употребляться обращение «коллеги». Такое обращение расширяется в среде интеллигенции — научной, медицинской, связанной с юриспруденцией, педагогической. Данное обращение задает сдержанно-вежливый регистр общения, демонстрирует обычно сдержанно-вежливое отношение к собеседнику. Широко стало употребляться обращение «коллеги» к группе людей, одной с говорящим профессии, а также к группе единомышленников по обсуждаемой проблеме.

Обращение «товарищ + должность, род деятельности» характерно для нейтрально-вежливого регистра в официальных ситуациях: «товарищи депутаты», «товарищи избиратели», «товарищи родители». Чаще всего подобные обращения дополняются словами «уважаемый, глубокоуважаемый», которые переводят обращения в повышенно-вежливый регистр общения. В неофициальной обстановке подобные обращения не используются, как не используются они практически для обращения к одному лицу, за исключением армейской сферы, где такое обращение является уставным: «товарищ капитан», «товарищ генерал».

Обращения «хозяин, хозяйка» характерны для дружески-неофициального регистра при обращении с просьбой или вопросом к обладателю или обладательнице некоторой собственности - владельцу дома или квартиры, владельцу товара, предлагаемого к продаже, единственному продавцу в частном киоске и др. Они характерны для полуофициальной ситуации общения, выражают уважительное отношение к собеседнику — незнакомому или малознакомому. Так обращаются к хозяину дома, продавцу на рынке, так обращаются к хозяину квартиры сантехники, электрики и др.

Обращения к группе людей различаются и в зависимости от того, к кому обращается говорящий, где он выступает и каковы его отношения с аудиторией:

«Товарищи!» - нейтральная форма обращения к группе взрослых.

«Уважаемые товарищи! Глубокоуважаемые товарищи!»: - повышенно-вежливый регистр, официальная ситуация.

«Господа!» - нейтрально-вежливый регистр при обращении к иностранцам, а также к предпринимателям, высокопоставленным людям, людям творческих профессий, а также при обращении к разнородной высокопоставленной аудитории.

«Дамы и господа!» - при обращении к иностранной аудитории, а также аналогично обращению «господа».

«Уважаемые дамы и господа!» - повышенно-вежливый регистр общения.

«Коллеги!» - при обращении к людям своей профессии, единомышленникам в обсуждаемом вопросе; нейтрально-вежливый регистр.

«Друзья!» - дружески-неофициальный регистр общения, обращение к аудитории единомышленников.

«Товарищи офицеры! Товарищи солдаты, сержанты и старшины!» - нейтрально-вежливый регистр, официальное уставное обращение в армии.

«Дети!» - обращение учителя к классу, преимущественно в начальной школе, нейтрально-вежливый регистр.

«Мальчики! Девочки! Ребята!» - обращение к школьникам, характерное для дружески-неофициального регистра общения; используется учителем по отношению к уча-

щимся: обращение «ребята» может использоваться как обращение преподавателя вуза к студентам.

«Граждане!» - обращение представителей власти, администрации к отдельным категориям людей (пассажирам, пешеходам, нарушителям каких-либо правил, лицам, обязанным выполнить какие-либо обязанности и др.). Обращение используется официальными лицами — проводником поезда, милиционером, судьей и т. д.

«Дорогие телезрители, радиослушатели!», «Дорогие читатели!», «Уважаемые телезрители радиослушатели, читатели!» - обращения, используемые средствами массовой информации. «Уважаемые» задает нейтрально-вежливый регистр общения, «дорогие» - дружески-неофициальный. Такие обращения используются как в устной, так и в письменной форме.

В русском языке существует несколько вариантов обращения по имени, на «ты». Есть полные имена — Елена, Татьяна, Александр и др., сокращенные или краткие имена — Лена, Таня, Саша и др., а также уменьшительно-ласкательные — Леночка, Танюша, Сашенька и др.

Обращение по полному имени характерно для отстраненно-официального регистра общения, используется в официальной или полуофициальной обстановке общения, выражает подчеркнуто сдержанное отношение к собеседнику и чаще всего используется, когда предстоит серьезный разговор, необходимо сделать замечание собеседнику: «Сергей, мне надо с тобой поговорить», «Татьяна, подойди сюда».

Краткие формы имен используются в дружески-неофициальном общении со знакомыми, родственниками одного возраста, в неофициальном общении, демонстрируют дружески-неофициальное отношение к партнеру; адресуются лицам своего возраста и младше.

Уменьшительно-ласкательные формы, характеризуют дружески-неофициальный регистр общения, выражают ласковое отношение к собеседнику, используются преимущественно в неофициальных ситуациях, адресуются знакомым людям одного с говорящим возраста или младше.

Существуют также грубовато-фамильярные формы личных имен — Колька, Танька, Витька, Ленка. Эти формы обращения широко используются детьми в школе при общении друг с другом в неофициальных ситуациях при равных отношениях друг с другом, а также при упоминании друг о друге в разговоре. Нередко в семьях так называют детей родители. Н. И. Формановская пишет: «У взрослых отношение к такому имени двоякое. В одних семьях принято называть детей подобным образом, в других — нет. Одни в таком имени чувствуют особую доверительность, интимность, другие — лишь грубоватость. Название советского фильма о школьниках «Друг мой Колька» вызвало немало нареканий родителей, приславших свои письма в редакции газет» (Формановская, 1982, с. 38). Можно, видимо, констатировать, что решающую роль здесь играет интонация: нейтральная или вежливая интонация делает подобное обращение дружески-неофициальным, а резкая, грубая превращает эти обращения в грубые, фамильярные, недопустимые в этикетном общении.

В русском общении возможно обращение по имени, на «вы» к человеку, с которым «вы» не перешли на «ты», например: «Лена, я прошу вас сделать это для меня», «Сергея, я прошу вас прийти завтра к десяти» и др. Такое обращение относится к дружески-неофициальному регистру, но приближается к нейтрально-вежливому; оно отражает стремление собеседника совместить стандартную вежливость (на «вы») с демонстрацией дружеского отношения к собеседнику. Часто такие формы используют руководители по отношению к более молодым подчиненным, коллеги среднего возраста, не находящиеся друг с другом в особо дружеских отношениях.

Для русского общения обращение по имени, отчеству, на «вы» - это традиционный способ обращения к взрослым, людям в нейтрально-вежливом регистре. Так обращаются в официальных и неофициальных, а также в полуофициальных ситуациях к малознакомым, к коллегам, с которыми нет особенно дружеских отношений, к начальнику, к вышестоящему, к старшему по возрасту, к взрослому.

Если по имени и отчеству, на «вы» обратились к молодому человеку, который в принципе еще не может претендовать на отчество, это является знаком выражения подчеркнутого уважения к нему со стороны говорящего.

В официальных ситуациях — при обсуждении производственных проблем, на собраниях, совещаниях, конференциях — коллеги, которые в повседневном общении общаются на «ты» и, возможно, называют друг друга по имени, переходят на обращение по имени и отчеству и на «вы» этого требует деловой этикет.

По имени, отчеству и на «вы» называют в семьях тещу, тестя, свекра, свекровь.

Школьники, студенты, учащиеся различных других учебных заведений обращаются по имени, отчеству к своим учителям, преподавателям.

При обращении по имени и отчеству для русской разговорной речи характерно использование стяженных форм — Анпетровна, Нинмихална, Федсеменыч и др. Такое произношение имени и отчества допускается этикетом общения. Полное, отчетливое, несколько замедленное проговаривание имени и отчества человека при обращении к нему, напротив, может свидетельствовать об избрании отстраненно-официального или повелительно-доминантного регистров общения и лежит за пределами этикета.

Обращения по имени, отчеству, на «ты» типа «Михаил Петрович, не скажешь, который час?», «Николай Семенович, прошу тебя, сделай это!» чаще встречаются в речи мужчин среднего и старшего возраста, в неофициальных или полуофициальных ситуациях, когда люди хорошо знают друг друга, но близкими друзьями не являются. Часто такую форму общения избирают те, кто познакомился друг с другом уже в зрелом возрасте и считает неудобным переходить на обращение по имени. Такое обращение принадлежит дружески-неофициальному регистру общения, используется в основном между коллегами и соседями.

Обращение по отчеству, на «ты», типа «Михалыч, Петровна, Семеныч» и др. — характерно преимущественно для сельской местности или для людей, сохраняющих в городе черты сельского общения. Такое обращение характеризует фамильярный коммуникативный регистр и является неэтикетным.

Обращение по фамилии принято в российских учебных заведениях по отношению к ученикам и студентам, в медицинских учреждениях по отношению к пациентам, в армии по отношению к рядовым со стороны командного состава. Такие обращения находятся в рамках нейтрально-вежливого регистра общения, они характерны для официальных ситуаций и являются для данных ситуаций нормой. Обращение по фамилии в неофициальной ситуации не принято, а если такое обращение имеет место, то это рассматривается как переход на сдержанно-вежливый регистр (если такое обращение не является шутливым, что чаще всего и бывает).

Фамилия в сочетании со словом «товарищ» используется на собраниях, заседаниях, в официальном обращении, то же самое - сочетание фамилии со словом «господин» - в дипломатии, при обращении к иностранцам, к предпринимателям.

В сочетании со словом «гражданин» фамилия используется в официальном обращении государственных лиц к гражданам как в устной, так и в письменной форме, в сугубо официальных ситуациях.

В целом обращение по фамилии в русском речевом этикете носит официальный нейтрально-вежливый характер.

В русском общении существуют многочисленные просторечные и непринужденные обращения, широко распространенные в малокультурной, молодежной среде, среди малообразованных слоев населения. Такие обращения к незнакомым и знакомым людям, как «Эй! Эй ты! Але! Красавица! Мамаша! Папаша! Эй, мать! Эй, отец! Земляк! Мужик! Товарка! Парень! Мальй! Слышь, ты! Мадам!» и другие находятся за пределами речевого этикета, употребления их в речи следует избегать.

СОБЛЮДЕНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ ИМПЕРАТИВОВ

Под коммуникативным императивом понимается фраза, выражение, оборот речи, которые должны быть обязательно употреблены в определенной коммуникативной ситуации; если и они не употреблены, это рассматривается как нарушение речевого этикета. Такие императивы называют речевыми; но есть еще и тематические императивы темы, которые обязательно надо в той или иной коммуникативной ситуации затронуть, обсудить, словесно обозначить в разговоре. Так, «знакомых надо приветствовать» - речевой императив, предписывающий при встрече знакомого употребить одну из любых, соответствующих ситуации общения формул приветствия. Речевые императивы должны быть усвоены с детства, и именно эти слова и выражения с трудом даются детям, которые сначала никак не поймут назначение обязательных формул вежливости. Отсюда знаменитые фразы взрослых, обращенные к детям в известных коммуникативных ситуациях: «А что еще надо сказать?», «А что ты забыл сказать?» и др. Взрослые и пытаются объяснить значение обязательного употребления таких слов, как «здравствуйте, спасибо, пожалуйста», как некий ритуал, открывающий ребенку путь к добрым отношениям с собеседником — такие слова называют «волшебными».

Примером тематического императива является необходимость обсудить, как кто отдохнул, когда коллеги или знакомые встречаются после отпуска, традиция спрашивать о здоровье у пожилых людей или у тех, кого, как нам известно, перенес болезнь.

Как речевые, так и тематические императивы бывают жесткими — «так надо говорить» и мягкими — «так принято». Жесткие императивы отражают этикетную норму, мягкие — этикетную традицию. Например, здороваться со знакомым — это жесткий императив, его невыполнение влечет за собой обиду, предъявление претензий («А почему вы со мной не поздоровались?», «Вы что, на меня обиделись за что-то?» и др.). Вопрос же о здоровье, адресованный пожилому человеку, относится к мягким императивам. Речевые императивы предполагают употребление стандартных речевых формул, имеющих в языке: проявление оригинальности при приветствии, прощании (выражения типа «Какие люди и без охраны!», «Наше вам с кисточкой» и т. д.) неэтикетно, не допускается.

Речевые императивы предписывают употребление: формул определенного значения, например формул выражения приветствия, прощания, благодарности, сочувствия, представления собеседника другому собеседнику, формул поздравления, извинения, согласия, несогласия и др. Сами же формулы выбираются говорящим в зависимости от коммуникативной ситуации, его роли, отношений с собеседником и др. Речевые императивы обычно более жесткие, тематические императивы мягкие, допускают некоторые исключения и не требуют конкретных речевых формул, предписывая лишь сам факт обсуждения или затрагивания некоторой темы.

К речевым императивам относятся и обязательные речевые реакции собеседника на те или иные формулы, использованные его партнером: на «спасибо» надо сказать «пожалуйста», «что вы, не стоит», на приветствие надо ответить и др. Нарушения подоб-

ных императивов вызывают болезненную реакцию собеседников: «Хоть бы спасибо сказал» (о человеке, которому была оказана услуга), «Хоть бы поздоровался» и т. д.

Речевые и тематические императивы не всегда можно разграничить, так как обсуждение какой-либо обязательной в той или иной ситуации темы может быть чисто формальным и представлять собой обмен стандартными репликами: «Как дела? - Все нормально».

Императивы могут быть и невербальными — это некоторые действия, мимика, жесты партнеров, которые обязательны для той или иной коммуникативной ситуации. Так, к невербальным императивам можно отнести требование смотреть в лицо собеседнику, сохранять мимику доброжелательности в беседе и др.

Императивами являются также этикетные распространители формул речевого этикета. Если собеседники давно не виделись, то этикет требует, чтобы они не ограничились фразами: «Как дела? Все нормально!», а раскрыли бы более подробно, какие у них дела... При встрече старого знакомого этикетным является выражение радости от встречи, а не только использование формулы приветствия и др.

Императивом является также в ряде случаев принятая для конкретной коммуникативной ситуации длительность разговора: при встрече знакомых или друзей длительность общения, особенно после долгой разлуки, обязательно должна быть достаточно большой, краткий разговор после разлуки может обидеть партнера по общению; также не должен быть кратким разговор с тем, кто хочет пожаловаться, рассказать о своих проблемах — такой разговор должен быть продолжительным независимо от того, хочет ли этого тот, кому жалуются, или нет - краткость общения будет воспринята партнером как нарушение этикета, вызовет обиду.

Приведем примеры императивов для отдельных стандартных коммуникативных и поведенческих ситуаций, характерных для русского речевого этикета. Императивом является приветствие знакомого при встрече. При приветствии собеседники обязаны демонстрировать вежливость, доброжелательность интонацией речи и мимикой, а также другими невербальными средствами. Если знакомые приветствуют друг друга после продолжительной разлуки, императивен вопрос «как дела». Приветствие должно быть достаточно громким и отчетливым, чтобы его зафиксировал тот, кому приветствие обращено. При повторной встрече в течение дня необходимо мимикой или словами обозначить контакт, который заменяет повторное приветствие. При подходе к группе людей необходимо сначала приветствовать всех и лишь затем обращаться к одному из группы, с которым вы намереваетесь поговорить.

При привлечении внимания собеседника необходимо извиниться, прежде чем обратиться к нему. При необходимости привлечь внимание человека, находящегося в группе или на большом расстоянии от вас, этикет предписывает невербальный способ привлечения внимания — постараться, чтобы вас заметили, либо негромкий оклик, не превышающий по громкости речь окружающих людей.

При знакомстве, если вас представляют, императивом является речевая реакция «очень приятно», «рад с вами познакомиться» и т. д., которые произносятся тем, кому вы представлены. Современный речевой этикет требует негромкого произнесения этих фраз и даже порой не совсем внятного, не надо эти фразы отчетливо выговаривать, поскольку они носят стандартный ритуальный характер. После знакомства императивом является разговор, развивающий знакомство — необходимо тут же о чем-либо поговорить, либо договориться, что поговорите позже. Если знакомство осуществляется без посредника, то необходимо сначала назвать себя, а затем, извинившись, попросить собеседника представиться.

Приглашение произносится доброжелательным тоном, достаточно эмоционально, говорящий должен иметь доброжелательное выражение лица. При приглашении в гости

принято приглашать заранее; причем приглашение должно делаться в некатегоричной форме, в форме вопроса или пожелания, допускающего отклонение его. При отказе принять приглашение необходимо обсудить в общем виде возможность приглашения этого человека в другой раз, позже, в других условиях и т. д. и выразить сожаление, что приглашение не было принято; затем необходимо продолжить разговор с этим человеком на другую тему.

Важным императивом в этикете общения является выражение благодарности за услугу, помощь и т. д. Принято благодарить за оказанную помощь, при этом особенно вежливо — за помощь, оказанную без вашей просьбы, за услугу, за комплимент, добрые пожелания, гостеприимство, за выполнение просьбы, за ответ на вопрос, за подарок, за совет, любое угощение (включая сигарету). Речевые формулы благодарности произносятся с доброжелательным выражением лица, приветливо, отчетливо. Чем выше ценность помощи или услуги, значение подарка, тем выражение благодарности должно быть более интенсивным — формулы благодарности произносятся более замедленно, они более многословны и эмоциональны. Благодарность произносится отчетливо, достаточно громко, в важных и торжественных случаях — официально, при свидетелях, в присутствии посторонних лиц, что делает ее более значимой в глазах окружающих. Людей, разделенных с вами расстоянием, пространством, целесообразно благодарить в письменной форме.

Необходимо благодарить членов семьи, родственников за помощь, внимание, незначительные услуги. Благодарность — один из наиболее жестких речевых императивов этикета, его нарушение очень заметно и болезненно воспринимается собеседниками, коллегами, друзьями. «Хоть бы спасибо сказал», — с горечью говорят о тех, кто пренебрегает правилом благодарности.

При обращении с просьбой необходимо предварить ее извинением, обращением, разговором. При обращении с просьбой необходимо мотивировать эту просьбу, объяснить, для чего вам необходимо то, о чем вы просите. При отказе вам в просьбе необходимо извиниться за беспокойство. При обращении с просьбой, сама просьба должна быть выражена в развернутой форме и негромко.

Согласие с собеседником в речевом этикете является императивом. Необходимо соглашаться со своим собеседником как можно чаще. Если вы в действительности не согласны с высказываемой точкой зрения, следует выразить частичное согласие, найдя в мысли собеседника то, что вы согласны принять. Согласие необходимо выразить как невербально, так и вербально: невербальное согласие (кивки головой, мимика согласия и др.) должно поддерживаться словесными репликами, выражающими согласие.

При выражении несогласия этикет предписывает выразить его преимущественно частично, по формуле «да..., но...», смягчать выражаемое несогласие специальными речевыми средствами (извинения, выражения типа мне кажется...», «может быть, я и не прав, но...» и др.). Необходимо указывать обстоятельства, приводить аргументы, побуждающие вас к выражению несогласия, облекать несогласие в форму сомнения, вопроса (косвенное выражение несогласия). Несогласие должно быть выражено достаточно многословно, подробно. При выражении сомнения принято мотивировать свою точку зрения, выразить ее развернуто, формулировать сомнение не в целом, а в отдельных аспектах того, что утверждает собеседник, выразить его смягченно (вопросом, например). Этикетно невербальное выражение сомнения — мимикой, увеличением паузы перед ответом, молчанием при сохранении в разговоре заинтересованного выражения лица.

Выражение в разговоре своей точки зрения говорящим должно осуществляться негромко, некатегорично и кратко (последнее особенно важно при ответе на заданный вам вопрос). Обязательным элементом является мотивировка своей точки зрения, если нет

уверенности, что собеседник сразу примет вашу точку зрения. Формулирование своей точки зрения должно приобретать форму, допускающую несогласие собеседника с вами, оставлять возможность выразить и иную точку зрения на обсуждаемую проблему. При выражении своей точки зрения следует смотреть на всех участников разговора, а не только на одного из собеседников, которому вы что-то доказываете.

Давая разрешение на что-либо, принято смотреть на собеседника вежливо и доброжелательно.

При отказе в просьбе выражение лица должно быть вежливым, спокойным: выражать отказ необходимо тихо, негромким голосом. Отказ должен быть мотивирован, необходимо кратко объяснить собеседнику, почему его просьба не может быть выполнена. Этикетным является однословный отказ, развернутое высказывание, содержащее отказ, мотивировку отказа. Принято также смягчать отказ, подсказывая собеседнику другой выход из положения, другой адрес, по которому он может обратиться с этой же просьбой, обещание выполнить другую просьбу собеседника. Отказывая, необходимо смотреть собеседнику в лицо.

Если в просьбе отказали вам, необходимо извиниться за просьбу, показать, что вы понимаете причину отказа и не обижаетесь. Лучше это сделать словесно («Ну то ж, жаль, но я тебя (вас) понимаю...»).

При выражении запрещения необходимо говорить негромко, словесное и интонационное оформление запрещения должно быть некатегоричным, однословным, с объяснением мотивов запрещения.

Замечание собеседнику в принципе неэтикетно, но в русском общении замечания допускаются. Этикет в этом случае требует того, чтобы замечание было сделано негромко, сопровождалось благожелательной мимикой и имело косвенный характер — например, выступало бы в форме вопроса, совета, просьбы.

Замечание должно сопровождаться извинением, а также мотивировкой. Замечания допускаются русским этикетом в адрес знакомых, детей, нарушающих порядок, а также в адрес незнакомых в общественных местах, если они нарушают порядок.

Совет дают только тем, кто просит совета. Совет незнакомому человеку принято давать в форме проявления заботы о нем: «Пройдите, пожалуйста, так вам будет удобнее», «Пройдите, пожалуйста, а то вас заденет дверью» и др., но это, как правило, уже косвенное замечание. Этикет предполагает советы только в адрес знакомых, которые попросили о совете. Совет надо давать тихо и кратко.

Предложение в адрес собеседника делается только словесно — не кивком не каким-либо жестом или знаком, при этом обязательно приветливое выражение лица.

Выражение одобрения в разговоре с собеседником — один из важнейших императивов этикета общения. Одобрять собеседника, его слова, мысли, действия необходимо как можно чаще (разумеется, тут тоже есть своя мера). Словесное одобрение должно быть умеренно или повышенно эмоциональным, должно сопровождаться мимикой, невербальными сигналами, свидетельствующими об одобрении. Надо обязательно одобрять попытки самостоятельных действий молодого, начинающего человека, самостоятельные действия ребенка, чаще одобрять действия и высказывания собеседника. Прямое одобрение предпочтительнее косвенного, словесное одобрение важнее несловесного.

Выражение неодобрения в адрес собеседника неэтикетно, но во многих ситуациях оно необходимо с точки зрения содержания обсуждаемого. Этикетным является выражение частичного несогласия - согласившись в одном, позволить себе не согласиться в другом. Несогласие выражается негромко, некатегорично, сопровождается нейтральной или доброжелательной мимикой. В большинстве случаев невербальное выражение несогласия более этикетно - молчание в ответ на заданный вопрос, увеличение паузы пе-

ред ответом, невербальное выражения сомнения. Возможен вопрос на прояснение как косвенное выражение несогласия, неодобрения, а также переспрос, просьба еще раз повторить.

Комплимент представляет собой типичное проявление императивов в общении. К сожалению, этикет комплимента в современном обществе утрачен, он требует восстановления. Хозяйке необходимо сказать комплимент за приготовленные ею блюда, за угощение, хозяевам — за гостеприимство; девушке, которая нарядно одета, необходимо сделать комплимент по поводу ее одежды, женщине, изменившей прическу — по поводу прически. Поправившемуся или поправляющемуся больному следует сказать, что он лучше выглядит, и т. д.

Этикет извинения предписывает произносить слова извинения достаточно громко, так, чтобы их слышал тот, перед кем извиняются. Необходимо смотреть в лицо тому человеку, перед которым мы извиняемся. Словесное выражение извинения должно быть произнесено не спеша, отчетливо, ни в коем случае не скороговоркой. Если вы извиняетесь за обиду, нанесенную собеседнику при людях, надо при людях и извиниться. Принося извинения, нужно выразить их развернуто, объяснить причину нарушения, допущенного вами. Извиняться принято как перед старшими и вышестоящими, так и перед равными вам, а также младшими и нижестоящими (последнее особенно важно для этикета, так как позволяет восстановить равновесие отношений «сверху», что очень важно для младших и подчиненных).

Принимая извинения, необходимо словесно сообщить о том, что вы их принимаете («хорошо», «это уже прошло, давайте забудем», «хорошо, пусть больше у нас не будет таких недоразумений»); принято добавить что-либо, развивающее ситуацию общения — типа «с любимым может случиться», «у меня тоже бывали подобные ошибки» - и продолжить разговор на другую тему, показав, что коммуникативные отношения восстановлены и будут далее продолжаться нормально.

При выражении утешения, сочувствия следует говорить тихо, эмоционально, выражение лица должно быть сочувствующим. Принято спросить, какая нужна помощь. Этикетными в этой ситуации являются сочувственное молчание рядом с собеседником, дружеское прикосновение к нему — к руке, предплечью, плечу, физическая помощь, - взять под руку, помочь встать и др. Само присутствие рядом с человеком, у которого горе, является элементом этикета сочувствия.

Прощание является жестким императивом. Уходя от людей, с которыми вы общались, прощаться обязательно. Уход из гостей «по-английски», то есть не прощаясь, возможен, но при этом необходимо попрощаться с хозяевами в любом случае. Прощание с коллегой перед отпуском предполагает сопровождение прощания пожеланием хорошего отпуска, перед отъездом знакомым желают удачной, приятной поездки. Принято прощаться с родными, уходя на работу, в школу.

Огромное значение имеет соблюдение императивов в светском общении. Практически все светское общение построено на принципе соблюдения всех принятых для этой ситуации императивов, а нарушение хотя бы некоторых сразу рассматривается как проявление некультурности собеседника, незнания им того, как надо вести себя в обществе. О светском общении подробнее речь пойдет ниже.

В общественных местах соблюдение коммуникативных императивов исключительно важно. Императивом является умеренная громкость речи — нельзя говорить громче, чем окружающие, умеренная эмоциональность, умеренная жестикуляция. При длительной поездке принято вести светскую беседу с попутчиками. Люди, находящиеся на экскурсии, в музее, во время работы экскурсовода должны соблюдать молчание. Принято поддерживать разговор со своими знакомыми — соседями по столику в ресторане, ка-

фе. В общественных местах не принято уединяться; общаясь в составе группы, необходимо подключать всех к общению, обращаться ко всем, всем давать высказаться.

В общении между мужчиной и женщиной, юношей и девушкой императивом является мужская инициатива в ведении беседы: мужчина должен проявлять инициативу в ведении разговора, находить темы, делать разговор интересным и приятным для женщины. Мужчина должен быть умеренно эмоциональным в общении. Ему принадлежит право приглашения женщины в кино, театр, на дискотеку — предложение должно исходить от него. Для женщины, девушки в общении с мужчиной этикетны приветливость, средняя эмоциональность, доброжелательность, использование только стандартных приветствий. Женщина должна мирить спорящих, расшумевшихся, отказывать в приглашении на танец тех, кто неприятен ее спутнику (отказывая в танце, надо назвать причину), благодарить мужчину за приглашение. В присутствии мужчины женщина должна сидеть в скромной позе, сомкнув колени.

При посещении больного необходимо спросить, как дела, сказать, что он выглядит лучше, рассказать новости, передать привет от знакомых, сказать, что без него в школе, на работе скучают и желают скорейшего выздоровления. Необходимо выслушать больного, а также спросить, что ему необходимо. Перед посещением больного необходимо получить от его родственников или от него самого разрешение на посещение; принято ходить только к выздоравливающим больным, а не к тем, кто еще себя плохо чувствует — ему может быть неприятно показаться друзьям не в лучшем виде.

Вручая подарок, необходимо сопроводить его словами — «надеюсь, тебе понравится» и др. Получая подарок, обязательно надо поблагодарить, даже если вам подарок и не понравился или вам подарили то, что у вас уже есть.

Общение в гостях предполагает доброжелательность всех участников, поддержание общения со всеми гостями без исключения. Необходимо представиться или познакомиться со всеми. Хозяин должен познакомить всех, организовать и поддерживать на протяжении всего вечера общение, интересное для всех, подключать всех к общему разговору. Молодые должны обязательно немного поговорить со старшим поколением, ответить на их вопросы. При уходе из гостей принято поблагодарить хозяев за гостеприимство, хозяйку за вкусное угощение и в общем виде договориться о следующей встрече, либо обсудить, когда следующий раз увидимся.

В семье принято утром здороваться со всеми, перед сном желать друг другу спокойной ночи, благодарить друг друга за помощь — даже самую незначительную. Дома нельзя говорить очень громко. Всех членов семьи надо поздравлять с праздником, можно письменно, но обязательно — устно. Если к младшим членам семьи пришли гости, надо сначала представить их родителям, а потом проводить в свою комнату. Если вы пришли в семью своего друга или подруги, надо обязательно сначала поздороваться со старшими. Следует сделать небольшую паузу — может быть, они захотят вас о чем-либо спросить, и лишь потом идти к своему другу.

Уходя, всегда надо сказать старшим, куда идешь и когда придешь. В семье надо говорить друг другу приятное, спрашивать родителей (а родители — детей) о том, как прошел день, какие новости. Необходимо рассказывать об успехах и выслушивать друг друга, не перебивая.

Этикет телефонного разговора включает целый ряд императивов. Принято здороваться, когда вы звоните в квартиру, отвечать приветливо — независимо от настроения, собеседник на другом конце провода не должен знать, что у вас сейчас плохое настроение; представляться, когда вам ответили; представляться четко, выразительно, так, чтобы вас хорошо поняли; благодарить за услугу - ответ, справку и др.; говорить коротко, выслушивать не перебивая. Если произошло разъединение во время разговора, перезванивает тот, кто позвонил. Дату, время, номер телефона надо повторить несколько раз..

Фразы должны быть короткими. Неприятные вещи надо говорить ровным, спокойным тоном, чтобы партнер реагировал на содержание, а не на форму сообщения.

Таковы некоторые коммуникативные императивы русского речевого этикета. Разумеется, число их намного больше, и их еще предстоит систематизировать по ситуациям общения и поведения.

СОБЛЮДЕНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ ТАБУ

Не менее важно соблюдать не только коммуникативные императивы, но и коммуникативные табу.

Коммуникативное табу — это запрет на употребление слова, выражения, фразы в какой-либо ситуации, либо запрет на затрагивание, обсуждение определенных тем, проблем в тех или иных ситуациях. Таким образом, первый вид табу — речевые, второй — тематические.

Табу, как и императивы, бывают жесткими и мягкими: жесткие — «нельзя» мягкие — «не принято».

В общении обнаруживаются и табу на отдельные виды невербального поведения: нельзя в общении держать руки в карманах, отворачиваться от собеседника, раскачиваться при разговоре.

Употребление грубых, нецензурных выражений — это речевые табу, обсуждение желудочных заболеваний за столом — тематическое табу и др.

Приведем примеры коммуникативных табу в отдельных стандартных ситуациях общения и поведения.

При приветствии нельзя обращаться со словесным приветствием к своему знакомому, разговаривающему с группой людей — можно лишь приветствовать его жестом или кивком. Приветствие в любом случае не должно быть громким.

Нельзя громко привлекать внимание кого-либо; вообще привлечение внимания собеседника на расстоянии неэтикетно, следует подойти поближе. Нельзя трогать собеседника, пытаясь привлечь его внимание, обращаться к человеку, который разговаривает с другими людьми. Не принято, чтобы мужчина привлекал внимание знакомой девушки или женщины, если она идет с мужчиной, то же самое и наоборот — если молодой человек, мужчина идет с женщиной, встретившаяся им девушка или женщина не должна привлекать его внимание.

При знакомстве не принято настаивать, чтобы вам сказали имя — к примеру, девушка, имеет право отказаться назвать свое имя, значит, ее знакомство не интересует. Нельзя сразу переходить после знакомства на «ты», для этого должно пройти время. Особенно нельзя спешить переходить на «ты» с лицом противоположного пола. Только молодежь знакомится сразу на «ты». Не принято при знакомстве спрашивать фамилию нового знакомого или переспрашивать, если вы ее не расслышали или забыли, — тогда надо узнать ее у кого-нибудь из общих знакомых. Не задают при знакомстве вопросов о семейном положении.

Если вас приглашают куда-либо, не принято отказываться без объяснения причин, нужно объяснить кратко, почему вы не можете принять предложение (заняты, нездоровы, приглашены уже в другое место и др.). Отказ от приглашения не должен быть категоричным, кратким и однословным, он должен сопровождаться мимикой сожаления. Если вы пригласили кого-либо, а он от предложения отказался, не демонстрируйте обиду, не прерывайте сразу разговор.

Благодарность необходимо выражать словесно. Русский этикет не позволяет заменить благодарность подарком — в любом случае подарок должен сопровождаться бла-

годарностью, выраженной словами. Не принято выражать благодарность скороговоркой, в быстром темпе.

При обращении с просьбой нельзя обходиться без объяснения мотива; не принято настаивать на просьбе, если вам в ней отказали. Просьбу нельзя выражать громко, нельзя быть слишком кратким в выражении просьбы. Не принято просить денег и еду у незнакомых, мужчина не обращается с подобными просьбами к женщинам. Неэтикетна неожиданно предъявленная просьба, то есть просьба, выраженная «сходу», без подготовки. С серьезными просьбами не принято обращаться по телефону. Не принято обижаться, если вам отказали в просьбе, прекращать сразу после отказа разговор — необходимо перевести разговор на другую тему.

Выражая согласие, нельзя выражать его только невербально (например, кивками, мимикой), необходимо выражать согласие и словесно. Нельзя выражать согласие «сквозь зубы», демонстрировать неохотное согласие.

При выражении несогласия этикет предписывает не быть категоричным, не выражать несогласие громко; нельзя быть слишком кратким, не приводить обоснования несогласия. Неэтикетно высказывать несогласие в прямой лексической форме, например, «я не согласен», «я против».

Сомнение тоже не принято выражать прямо – «сомневаюсь, что это так», его целесообразнее выразить косвенно. Нельзя быть слишком кратким и выразить сомнение слишком громко.

Не принят громкий голос и при выражении своей точки зрения. Не принято выражать свою мысль безапелляционно, не приводя мотивов. Не следует выражать свою точку зрения, если вас об этом не просят, если другие своей точки зрения не высказывают. Высказывание своей точки зрения не следует делать слишком эмоциональным. При этом не принято пристально смотреть в глаза собеседнику, демонстративно приближаться к нему, сильно жестикулировать, дотрагиваться до собеседника.

Разрешая что-либо кому-либо, не будьте мрачными, неприветливыми.

Если необходимо отказать в чем-либо собеседнику, выражение отказа не должно быть громким, слишком кратким, немотивированным. Нельзя при этом смотреть в сторону, говорить не глядя на собеседника. При получении отказа нельзя демонстрировать обиду, угрозу, нельзя прекращать разговор, разворачиваться и уходить, словом - прерывать общение. Нельзя сразу после отказа в просьбе завершать разговор. Не принято отказывать женщине в физической помощи, как и старым людям. Не принято отказывать находясь на большом расстоянии от собеседника.

Запрещение в целом является неэтикетным речевым действием, его вообще следует избегать. В любом случае нельзя использовать в этикетном общении категорических запретов, выразить запрещение громко, однословно, глядя прямо в глаза, приближаясь или наклоняясь к собеседнику.

Замечание в адрес собеседника также является неэтикетным речевым действием. Табуируются все громкие, эмоциональные замечания, прямые и немотивированные, содержащие иронию или издевку, замечания в «ты» - форме.

Не принято давать советов незнакомым, если они о них не просят. Совет не должен привлекать внимание окружающих, его нельзя произносить громко. При выражении предложения нельзя делать его чисто невербально, например, кивком, жестом, мимикой и др.

Одобрение также не должно быть чисто невербальным.

Неодобрение в этикетном общении должно быть сведено к минимуму. Не допускается громкое выражение неодобрения, неодобрение в присутствии посторонних свидетелей, категоричное, повышенно эмоциональное неодобрение. Неодобрение по отноше-

нию к старшим и вышестоящим принято демонстрировать невербально, словесное одобрение их действий не принято.

При выражении комплиментов, необходимо помнить, что не все: может быть предметом комплимента. Не принято хвалить зубы, уши, нос, щеки собеседника. Если вам сделали комплимент, не следует спорить, говорить, что это не так, что это преувеличение — это не демонстрация скромности, а демонстрация невоспитанности, неумения принимать комплименты. Нельзя «разоблачать» комплимент, сказанный вам собеседником - типа «умеете вы говорить комплименты женщинам» в ответ на комплимент.

Извиняясь, нельзя говорить сквозь зубы, быстро, скороговоркой, не глядя на собеседника. Не принято, если перед вами извиняются отвергать извинения, не принимать их.

Выражая утешение, сочувствие в чей-либо адрес, не принято делать это громко, официальным тоном и официальными словами.

При прощании необходимо соблюдать табу на любой уход без прощания: прощаться обязательно, хотя бы с хозяином или хозяйкой.

При общении в общественных местах запрещен громкий смех, громкий разговор (превышающий по громкости речь окружающих), повышенно эмоциональные высказывания, сильная жестикуляция. Нельзя употреблять в разговоре в общественных местах фамилии лиц, о которых идет речь — рядом могут быть люди, которые этих лиц знают. Не принято в транспорте, в театре и кино, находясь среди других людей, обсуждать конкретные личные проблемы, отношения в семье и коллективе — подобные разговоры могут вестись только в самом общем виде, без названия фамилий, мест работы и т. д. Не принято задавать, попутчикам, с которыми разговорились в долгой дороге, личные вопросы, а так-же задавать такие вопросы малознакомым людям, с которыми вы находитесь в официальных отношениях.

К таким вопросам относятся, к примеру, следующие: «Как ваша фамилия? Где вы работаете? Вы женаты? Вы замужем? У вас есть дети? Почему нет детей? Сколько вы получаете? К кому едете? Чем вы болеете? Где работает жена (муж)?».

При общении в группе людей нельзя монополизировать разговор. Не принято говорить громче других. Находясь в группе общающихся, не принято обсуждать с одним из собеседников проблемы, касающиеся только вас двоих, называть фамилии лиц, неизвестных хотя бы некоторым из общающихся в группе. Подходя к группе, нельзя обращаться и здороваться только с одним человеком из этой группы. Нельзя говорить «он» о присутствующем при разговоре лице или об уважаемом, известном всем присутствующим человеку.

Естественно, в общественном месте исключаются всякие грубые, резко оценочные и тем более нецензурные слова.

За столом не говорят о желудочных болезнях, обо всем, что может испортить людям аппетит. Нельзя критиковать блюдо, которое ест ваш собеседник.

Нельзя в общественном месте выяснять отношения, критиковать друг друга, высказывать в адрес друг друга или кого-либо резкие негативные оценки. Не принято собираться в шумные компании в местах, где находятся другие люди.

Не принято уединяться с кем-либо, находясь в компании, отделяться от группы.

В храмах, в театрах и кинотеатрах, на лекциях нельзя разговаривать друг с другом; в музеях, на выставках, на экскурсиях не принято разговаривать, когда ведет экскурсию экскурсовод; вопросы ему принято задавать, когда он предложит задать вопросы или когда он переходит от одной картины или экспоната к другому. Осматривая музей или выставку без экскурсовода, посетители не должны громко разговаривать в залах, только вполголоса.

В общественном транспорте не принято говорить громко.

В общественном месте не принято громко спрашивать о местонахождении туалета; такой вопрос никогда не задают лицу противоположного пола или преподавателю, учителю. Громко не говорят, что идут в туалет. В компании, за столом не рассказывают о своих и чужих болезнях. В смешанных компаниях, где присутствуют лица разного пола и возраста, не рассказывают анекдотов сексуального характера, не обсуждают проблем секса.

В общественных местах неэтикетно громко подзывать друг друга, пытаться обратиться на себя внимание на большом расстоянии.

В общении между мужчиной и женщиной не принято, чтобы мужчина спрашивал женщину о ее возрасте или называл возраст женщины в разговоре; мужчина не должен спрашивать прямо женщину, замужем ли она, есть ли у нее дети, почему она не замужем. Мужчина, идя рядом с женщиной разговаривая с ней, не должен смотреть на других женщин. Не принято в разговоре с женщиной высоко отзываться о красоте, внешности других женщин. Мужчина не должен молчать в присутствии женщины, он должен «обеспечить» общение. Не принято называть женщину «на ты» в присутствии ее мужа или другого мужчины, с которым она находится в данный момент. Мужчина не должен настаивать, если девушка или женщина отказала ему в приглашении на танец — это ее право.

Женщина в присутствии мужчины не должна быть слишком подвижной, энергичной, эмоционально возбужденной, не должна перехватывать инициативу в разговоре, предоставляя это партнеру. Женщина не должна доминировать в общении с мужчиной. Мужчина не должен просить у женщины сигареты, деньги.

В общении с друзьями нельзя домогаться от друзей личных признаний, заставлять их рассказывать все то, что вам хотелось бы узнать.

При посещении больного нельзя разговаривать с ним слишком долго, не принято говорить много о себе, о своих успехах, не следует рассказывать смешные истории, если он еще не пошел на поправку. В больничной палате нельзя разговаривать громко, так, чтобы ваш разговор был слышен всем.

Получая подарок, нельзя сообщать его цену, даже если ваш друг на этом настаивает; вообще, не принято обсуждать стоимость подарка ни с тем, кому вы подарили, ни с его (и своими) друзьями; это личное дело дарящего. Вручая подарок, нельзя высказывать свое неудовольствие его качеством («Хотел получше, но не достал, ты уж прости...»); это крайне бестактно. Нельзя вручать подарок без словесного сопровождения. Нельзя выражать недовольство подарком ни в какой форме, даже если у вас такой уже есть, вы купили сами, вы не любите такие вещи и т. д.

В гостях не принято уединяться с кем-либо, демонстрировать отсутствие интереса к общению, демонстративно уклоняться от общего разговора. Нельзя зевать, класть руки в карманы, разговаривать развалясь. Нельзя уходить, ни с кем не попрощавшись. Не принято обсуждать отсутствующих, тех, кто был и только что ушел, высказывать негативные оценки в адрес ушедших гостей. Общение в гостях не должно вообще содержать негативных оценок. Не принято делать замечания другим гостям, обсуждать промахи гостей за столом.

В семье нельзя громко обсуждать внутрисемейные проблемы, повышать голос друг на друга. Не принято что-либо обсуждать на пороге, при открытых дверях, при соседях, в подъезде.

В телефонном общении нельзя начинать разговор не поздоровавшись, нельзя вешать трубку в знак недовольства собеседником, спрашивать, позвонив кому-либо: «Кто это?», «Куда это я попал?», «Это какой номер?». Нельзя отвечать на вопрос: «Кто говорит?», — «Знакомый», «С работы». Необходимо дать более полные сведения о себе. Нельзя громко звать кого-либо к телефону — так, что это будет слышно в телефонную

трубку: «Тебя к телефону!», «Иди, тебя!» и др. Нельзя звонить раньше 8 часов утра и после 10 часов вечера; в субботу и воскресенье не принято звонить до 11 утра. Не следует звонить в обеденное время или когда люди могут ужинать. Не следует звонить во время популярных телепередач. Не звонят человеку, у которого недавно произошло несчастье и еще свежа рана — следует подождать.

Во время разговора по телефону нельзя делать слишком долгих, пауз, а слушая собеседника, необходимо постоянно подавать контактные реплики, чтобы он не подумал, что произошло рассоединение.

Нельзя брать телефонную трубку в чужой квартире, находясь на рабочем месте какого-либо служащего или сотрудника в его учреждении. Следует по возможности избегать звонков домой по служебным делам.

Коммуникативные табу как и коммуникативные императивы, требуют дальнейшей систематизации и описания.

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫЙ КОНТАКТ С СОБЕСЕДНИКОМ НА ПРОТЯЖЕНИИ ВСЕГО ПРОЦЕССА ОБЩЕНИЯ

Доброжелательный контакт с собеседником — важнейшее условие: соблюдения этикета общения.

Доброжелательность к собеседнику должна быть выражена как невербально, так и вербально, и должна сохраняться, что очень важно, на протяжении всего разговора, независимо от его содержания, от того направления, которое он может принять. Еще раз подчеркнем, что это—важнейшее этикетное требование.

Невербально собеседнику необходимо демонстрировать доброжелательность, расположение приветливой мимикой лица, соблюдением уважительной, дистанции, мимической демонстрацией внимания к его словам, постоянным визуальным контактом с собеседником, открытыми позами и жестами.

Интонация речи должна быть вежливой, без резких скачков, плавной, положительно-эмоциональной.

Вербальное выражение доброжелательности к собеседнику связано прежде всего с использованием поддерживающих реплик позитивного характера: «верно», «правильно», «да-да», «понятно», «что вы говорите...» и т. д. Наличие поддерживающих реплик в отношении собеседника — важная черта этикетного общения, и эти реплики должны использоваться на протяжении всего разговора. Они показывают собеседнику, что его доброжелательно слушают и понимают. Этикет требует поддержания доброжелательных коммуникативных отношений с собеседником, независимо от того, приятен он вам или нет, интересен в данную минуту или нет.

Вербальная доброжелательность, к собеседнику выражается также в уточняющих вопросах, обращенных к нему, - это тоже сигнал внимания к тому, что он говорит. Если мы просим собеседника дать нам дополнительную информацию, значит то, что он говорит, принимается нами с интересом.

Все вопросы собеседника должны получить ответ; вежливые, доброжелательные ответы на вопросы собеседника - еще одно этикетное средство демонстрации к нему хорошего отношения.

Важно «не замечать» ошибок собеседника, неточных или неудачных выражений, допускаемых им, и ни в кое случае не делать ему замечаний по поводу того, как он говорит: «кроткий ответ предотвращает гнев», как сказано в Библии.

Если общение происходит в группе и вы в данный момент выступаете в роли слушателя, все равно необходимо соблюдать приведенные выше правила демонстрации доброжелательности к собеседнику, к тому, кто говорит.

Этикет предполагает, что демонстрация доброжелательности собеседниками является взаимной. Похвала, комплименты — важная сторона демонстрации доброжелательности. Комплиментов, похвалы не должно быть много, но, как справедливо писал Д. Карнеги, в общении необходимо «искать возможность восхититься собеседником».

Выражением доброжелательности являются вопросы, затрагивающие семью, работу, личные успехи собеседника — надо интересоваться его проблемами, особенно если мы знаем, что ему приятно будет рассказать о каких-либо своих успехах, успехах своих детей и др.

Отмечайте в разговоре отличительные особенности вашего собеседника, упоминайте его способности, таланты, напоминайте ему о них, показывайте, что вы его цените за эти способности.

Чаще называйте собеседника по имени, имени-отчеству — имя выделяет человека из остальных, собеседнику это будет приятно.

Помогайте собеседнику в мелочах, оказывайте мелкие услуги - предложите стул, чай и др. Показывайте свою наблюдательность в его отношении — говорите, к примеру: «Я вижу, сегодня у вас хорошее настроение», «Мне кажется, вы немного устали сегодня», «Вы как-то по-новому сегодня выглядите» и др.

Выражением доброжелательности к собеседнику является упоминание его прежних высказываний с подтверждением того, что он был прав, в свое время: человеку очень приятно, если его высказывания помнят и ценят.

Чаще интересуйтесь мнением вашего собеседника по тем или иным вопросам — это тоже ему будет весьма приятно.

Если вдруг разговор принял неприятное или конфликтное направление, ни в коем случае нельзя демонстрировать изменение отношения к собеседнику — доброжелательность манеры общения должна быть выдержана. Проблемы, способные вызвать конфликт, необходимо сгладить, сказав, к примеру, что это можно потом обсудить, сейчас не будем об этом, и перевести разговор на другую тему. Завершение разговора должно быть с точки зрения требований этикета, столь же доброжелательным, как и его начало, и должно располагать к продолжению общения и развитию отношений.

ЭТИКЕТНОЕ СЛУШАНИЕ

Соблюдение этикета слушания - важная и очень трудная сторона соблюдения этикета общения. Мы с детства знаем, что нельзя перебивать собеседника, но, наверно, нет ни одного человека, который мог бы о себе сказать, что он неукоснительно следует этому правилу. Как отмечает Н. И. Формановская, особенно много нарушений этикета общения наблюдается именно со стороны слушающих (Формановская, 1989, с. 24). Умение внимательно и терпеливо выслушивать собеседника — навык, который надо неустанно тренировать.

Почему же неумение выслушать — такое распространенное явление в нашем общении? Дело в том, что для этого есть целый ряд очень серьезных причин. Назовем лишь некоторые из них.

Мы перебиваем, потому что «ум не хочет ждать» (мы мыслим в 5 - 10 раз быстрее, чем говорим): собеседник еще не закончил, а мы уже поняли его мысль, готовы ответить или возразить ему. А собеседник в это время пытается еще повторить, растолковать, думает, что не совсем убедил нас. Нетерпение и заставляет нас перебивать.

Нередко у нас возникает иллюзия, что мы поняли — какая-то мысль показалась нам знакомой, и мы торопимся на нее отреагировать, а ведь собеседник мог иметь в виду вовсе не то, что нам показалось в первую минуту, он еще не закончил свою аргументацию.

Если мы испытываем отрицательные эмоции к собеседнику, то мы зачастую просто его не слушаем, а пытаемся, провести свою собственную мысль; кстати, если мы испытываем к собеседнику положительные эмоции, мы тоже из-за этого слушаем невнимательно и часто пропускаем важную информацию.

Если собеседник говорит что-то, что противоречит нашим взглядам, то мы нередко перестаем воспринимать смысл его речи, так как мысленно уже готовим опровержение, свою аргументацию.

Перебиваем мы и того, кто говорит общеизвестное, сообщает устаревшую информацию.

Очень часто мы не слушаем собеседника, поскольку мысленно торопим его в выражении сути, главной мысли — и пропускаем аргументацию, доводы, проявляем нетерпение.

Невнимательное восприятие речи собеседника может быть связано с трудностью изложения - если он говорит сложно, слушатель может отказаться от восприятия и интерпретации его речи и начать перебивать или задавать проясняющие вопросы.

Часто мы невнимательно слушаем знакомых, хорошо известных нам лиц — мы как бы «наперед знаем, что они скажут», и в этом случае тоже не в силах сдержать нетерпение, перебиваем их, зачастую невежливо

Необходимо иметь в виду, что невнимательное слушание ведет к получению зачастую ложной информации, неправильной интерпретации слов собеседника: как говорил Ф. Ницше, «кто плохо видит, видит всегда меньше других; кто плохо слышит, слышит всегда кое-что лишнее».

Внимательное, этикетное слушание имеет огромное значение в общении: о внимательных, заинтересованных слушателях все думают хорошо, внимательный слушатель кажется собеседнику уважительным, вежливым, доброжелательным и умным, заслуживающим доверия. К внимательным слушателям собеседник располагает, высоко оценивает их личные и человеческие качества, поэтому соблюдением этикета слушания никак нельзя пренебрегать.

Важнейшее правило речевого этикета: «Отдай предпочтение слушанию перед всеми видами деятельности» (Формановская, 1989, с. 23).

Н. И. Формановская выделяет такие правила для слушающего:

«В сравнении с какой-либо другой деятельностью слушание выдвигается на первый план, когда люди хотят достичь согласованности в действиях. Если кто-нибудь обратился к вам с речью, необходимо прервать дела и внимательно выслушать, о чем он вам сообщает. Конечно, и вступивший в контакт должен чувствовать, можно ли сделать собеседником занятого человека. Так, в служебных отношениях прерывать сосредоточившегося работника неэтично, в транспорте лучше обратиться с вопросом не к тому, кто занят чтением, а к стоящему просто так, но уж коль скоро к вам обратились, непременно нужно оставить свои занятия и выслушать....Приложите старание выслушать внимательно и до конца. Даже если вам приходится слушать, с вашей точки зрения, не вовремя, даже если, с вашей точки зрения, говорящий мелет чепуху, умейте выслушать — таковы правила хорошего тона. Если же в данный момент выслушать совершенно невозможно, тактично перенесите время беседы, указав аргументы вашей занятости. Все это особенно важно учитывать тем, кто с точки зрения социальных признаков старше по возрасту, положению. Не выслушать младшего — в семье, на работе — значит нарушить важнейшую заповедь культуры общения. О старших и не говорим, так как не выслушать старшего — это проявить элементарную грубость....Доброжелательно, уважительно выслушивая собеседника, постарайтесь не перебивать его, не сбивать с мысли, не переводить слушание в собственное говорение....Подчеркивайте заинтересованность в нем, в его словах — взглядом, мимикой,

междометными и жестовыми «поддакиваниями» (кивками головой), подтверждайте контакт внимания, понимания. В телефонном разговоре, например, когда мы не видим собеседника и не получаем от него жестово-мимических подтверждений контакта, постоянно приходится проявлять контактную связь многочисленными междометиями «ага, агу, да-да, а-а-а...» и т. д. Если же таких сигналов не поступает, на другом конце провода обнаруживается беспокойство: «Алло, алло! Ты меня слышишь? Ты что молчишь? Куда ты пропала?» Таким образом, не прерывая, не перебивая собеседника, можно и нужно постоянно проявлять свою коммуникативную роль слушателя с помощью междометий, жестов, мимики....В роли слушателя надо уметь вовремя оценить речь собеседника, согласиться или не согласиться с ним, ответить на поставленный вопрос, на побуждение среагировать действием и словесно....Если слушающих больше, чем два, не следует отвечать на вопрос, заданный, другому собеседнику, вообще реагировать на речь, направленную не к тебе» (Формановская, 1989, с. 23 - 25).

Этикет слушания предполагает, что слушание должно быть активным. Это означает, что взгляд должен быть сосредоточен на говорящем, слушающий должен находиться в активной позе (открытая поза, немного наклонена голова, корпус чуть подается вперед в сторону говорящего, мимика внимания, прекращение отвлекающих действий, например, щелканья колпачком ручки, одергивания одежды, раскачивания и др.).

Правила активного слушания:

1. Дать закончить. Не перебивать, вставлять поддерживающие реплики, стремиться предугадать ход мысли, выражая это вербально.

2. Не спешить с оценкой речи собеседника. Подождать завершения, не готовить в процессе слушания ответа, лучше задать дополнительный вопрос на прояснение позиции.

3. Перефразировать своими словами Основные Мысли собеседника. Повторяя своими словами основные идеи собеседника, мы показываем, что слушаем его, лучше сами понимаем содержание его речи, проверяем правильность своего понимания и можем этикетно направить разговор в нужное для нас русло.

4. Выделять главные мысли собеседника. Эти мысли нужно формулировать для себя, проговаривать вслух, подтверждая их, формулировать их своими словами.

5. Не стараться запомнить подробности.

6. Пропускать мелкие обиды или выпады в свой адрес. Не стоит реагировать на них, если они не касаются главного обсуждаемого вопроса, иначе общение может перейти в конфликт.

7. Не смотреть на посторонние предметы. Смотреть на говорящего, не отвлекаться на помехи, различные мелкие события вокруг, на входящих или делающих что-либо неподалеку людей.

8. Разграничивать факты и мнения. В разговоре сосредотачиваться на фактах, именно факты обдумывайте и обсуждайте. Субъективная интерпретация фактов вашим собеседником — его право, но не отвлекайтесь на это, это может далеко увести от существа дела.

9. Подтверждать понимание. Чаще говорите: «Понятно... Так... Я правильно понял, что... Вы, значит, полагаете, что... Значит, таким образом...» и др.

10. Задавайте больше уточняющих вопросов. Уточняйте мысли, высказываемые собеседником, задавайте вопросы на прояснение деталей, частных — это помогает собеседнику конкретнее излагать свою мысль и подтверждает ваше внимание и заинтересованность в нем.

Существует еще этикет слушания для наблюдателя. Наблюдатель — это тот, кто невольно присутствует при общении других людей, но сам в общении не участвует: в транспорте это пассажиры, на работе — коллеги, в семье — те члены семьи, которые

сейчас не участвуют в вашем разговоре. Наличие наблюдателей — вольных или невольных — должно учитываться и говорящим и слушающим. Выше мы уже писали о коммуникативных табу, действующих в общественных местах — не называть фамилий, говорить негромко и др. Наблюдатель же, который стал свидетелем разговора других людей, должен невербально продемонстрировать незаинтересованность в слушании: другими словами, этикет требует, чтобы у него было незаинтересованное лицо, чтобы он делал вид, что не слышит разговора. Принято, если чужой разговор принял эмоциональный характер, чтобы наблюдатель покинул это место — ушел, отошел в сторону и т. д.

Естественно, общающиеся должны всегда иметь в виду возможное присутствие наблюдателей и соблюдать коммуникативные табу, действующие в таких ситуациях.

«Существуют принятые в обществе предписания для говорящего, что можно и чего нельзя сказать при третьем лице, в зависимости от его (этого третьего лица) социальных ролевых признаков. Каждый из нас был конечно, свидетелем, да и автором таких поправок: Не говорите этого (так) при ребенке!.. Такие слова, и при женщине! И ты это говоришь при моей матери! Тише, родители услышат! У нас гости — это предупреждение вошедшему не слишком откровенничать. Поговорим, когда прозвенит звонок на урок — это учителя не хотят говорить о чем-то при учениках. Как видно, можно насчитать немало случаев, когда третье лицо в том или ином положении, роли так или иначе влияет на ход, тему, манеру нашей речи.

...Нередко приходится наблюдать, как невольный слушатель «прорывает» замкнутое пространство адресата-адресанта и вклинивается в их «владения»: Простите, что вмешаюсь...; Я невольно услышал...; Я нечаянно услышал, что вы, сказали... Иногда такое вторжение поощряется, и возникает полилог, разговор нескольких участников, а иногда «агрессор» ставится на место. Вежливый человек старается сделать это молча, просто прервав свой разговор, если считает позицию вторжения бестактной, скорее всего в связи с темой, которую он не хочет обсуждать с посторонним. Всякое же словесное одергивание того, кто «встревает» в чужой разговор, оказывается грубым: Вас не спрашивают! А вам какое дело! Не ваше дело! Обойдемся без советов и т. д., и т. п.» (Формановская, 1989, с. 26 - 27).

Этикетная позиция наблюдателя, невольного слушателя в любом случае заключается в том, чтобы проявить сдержанность, не навязывать себя в собеседники. Неэтикетно внимательное слушание разговора посторонних, активная поза, демонстрация внимания к разговору чужих людей.

НЕКАТЕГОРИЧНОСТЬ В ОБЩЕНИИ

Этикет общения исключает категоричность в разговоре. При этом этикетна некатегоричность любых речевых, действий, любых высказываний. Это связано с тем, что любая категоричность потенциально может привести к конфликту; а сущность этикета как раз в обратном — в профилактике конфликтов. В речевом этикете категоричность допускается только при выражении позитива, при выражении согласия, положительных эмоций. Во всех остальных случаях этикет требует избегать категоричности.

Формулировки утверждений должны допускать возможность несогласия собеседника: лучше всего формулировать утверждения в виде предположений типа «мне кажется, что...», «по-моему, здесь можно поступить так...» и др.

Этикет избегает прямых указаний, однозначных приказов и распоряжений (это не относится к служебным отношениям, где начальник имеет на это право но и в служебных отношениях есть свой этикет). Подобные ситуации в обычном общении предполагают скорее просьбу, совет, вопрос как некатегоричные формы воздействия на адресата.

Не принято давать прямые негативные оценки действиям, мыслям, предложениям собеседника — их следует комментировать так, чтобы дать ему возможность «сохранить лицо», то есть уйти не обиженным. Следует предложить попробовать другой вариант решения: задать вопрос, выражающий сомнение, спросить, как предполагается разрешить ту или иную частную проблему, чтобы показать ошибочность предлагаемого решения в целом.

Отказываясь от предложения собеседника, отказывая ему в просьбе, необходимо сделать это в некатегоричной форме, объяснить причину и посоветовать собеседнику, к кому он может обратиться за решением этой проблемы, либо обосновать возможность решения проблемы в другое время, при других условиях и т. д.

Если собеседник увидел свою ошибку, заметил, что неправильно употребил то или иное слово, необходимо прийти к нему на помощь, вызволив его из неудобной ситуации, например, сказав, что вы тоже часто допускаете такие неточности, затрудняетесь в произношении этого слова. Ни в коем случае не следует делать замечания собеседнику, который неправильно ставит ударение, делает ошибки в формах слов, которые он употребляет. Можно самому произнести это слово правильно, но не привлекать внимания собеседника к его ошибке.

Важнейшее требование речевого этикета — не относить людей в общении к негативным категориям. Это, к сожалению, типичная ошибка, допускаемая общающимися, особенно в эмоциональном или просто откровенном разговоре. Под отнесением к категории понимается использование применительно к собеседнику или третьему лицу слов типа «ленивый, глупый, упрямый, себялюбивый, хитрый, себе на уме, ловкач, проныра» и др. Эти слова относят людей к той или иной категории, при этом как бы не оставляя для этих людей возможности войти в какую-либо другую категорию. Любой человек сложнее, чем любая категория, под которую его можно подвести, но отнесение к категории делает оценку категоричной и как бы не подлежащей обсуждению, на что любой собеседник имеет полное право обидеться. Любая категория — это упрощение, и этикетно не отнесение собеседника к категории, а указание вместо этого на какой-либо признак, который носит текущий характер, например, «он не сообразил» вместо «он глупый», «ты не подумал о других» вместо, «ты проявил эгоизм» и др. Многочисленные обиды, конфликты в человеческих отношениях происходят из-за неосторожного отнесения людей к категориям, поэтому этикет и исключает эту форму общения.

АКЦЕНТИРОВАНИЕ ПОЗИТИВА В ОБЩЕНИИ

Важным элементом речевого этикета является позитивное содержание общения. Акцентирование позитива в общении — это использование преимущественно позитивных оценок в ходе разговора, выбор тем общения, принятых для всех участников общения, демонстрация позитивного, доброжелательного настроения.

В этикетном общении должен преобладать коммуникативный оптимизм — настроение, которое ориентирует всех участников общения на возможность положительного разрешения всех обсуждаемых проблем, преодоление жизненных трудностей, возможности завершить общение с хорошим настроением.

Негативная информация, которая обсуждается должна быть сведена к минимуму. Под негативной информацией понимается любая, которая вызывает беспокойство собеседника, неприятна для него или вызывает отторжение. Естественно, совсем исключить негативные моменты в общении нельзя, но важное требование речевого этикета — эти моменты должны быть сведены к минимуму, и форма сообщения негативной информации должна быть оптимально смягченной.

Важен принцип «не вспоминать плохое», а также правило «не упрекать собеседника». Помним: упрек заставляет оправдываться. А вспоминать плохое—это как говорил Д. Карнеги, все равно что пилить опилки. «Не надо пилить опилки, они уже напилены», - совершенно справедливо призывал он. В общении следует вспоминать о приятном, об удачном опыте совместной работы с собеседником, о приятно проведенном когда-то времени, об интересных совместных поездках. Этикетно делать собеседнику комплименты, отмечать его сильные стороны, позитивно оценивать его высказывания — как нынешние, так и прошлые.

Как можно чаще соглашайтесь с собеседником. ищите возможность согласиться с ним и обязательно используйте эти возможности, выражайте свое согласие, одобрение словами.

Общение необходимо заканчивать всегда на оптимистической ноте; как советовал Д. Карнеги - «если можете, оставьте слушателей смеющимися».

КРАТКОСТЬ РЕЧЕВОГО ВКЛАДА

Этикетное требование краткости речевого вклада может быть сформулировано как пожелание «говорите меньше собеседника».

Этикет требует не завладевать вниманием собеседника или собеседников полностью и окончательно, не тянуть одеяло на себя, как говорят актеры. Вежливость требует дать поговорить, собеседнику.

Нельзя говорить долго, подробно рассказывать о себе, выпячивать в разговоре свои проблемы. Доминантность в общении — неэтикетное качество, доминантность очень раздражает собеседников и является грубым нарушением этикета общения. Очень важно соблюдать регламент, установленный для общения, причем соблюдать этот регламент обязаны все, независимо от возраста, субъективного положения, занимаемой должности и т. д. Соблюдение установленного регламента - важная черта коммуникативной культуры человека, верный признак владения им нормами речевого этикета.

Ограничение длительности речевого вклада говорящего — необходимость, имеющая и коммуникативно-психологическую и даже нейрофизиологическую основу. «Говорящий должен помнить, что порог смыслового восприятия и концентрации внимания у слушающего ограничены. Исследования показывают, что наиболее благоприятная длина устного высказывания равна семи словам плюс (минус) два слова (т. е. 5 - 9 слов), а время устного сообщения без паузы может длиться от 45 секунд до полутора минут и не превышать существенно это время. Значит, рекомендуется употреблять короткие фразы и не превышать среднюю длину непрерывного (без пауз) говорения» (Формановская, 1989, с. 21).

Многословие собеседника раздражает. Не случайно есть поговорка: «Речь серебро, молчание — золото». Интересно восприятие многослойных людей в коммуникативной практике: как правило, многословных считают недалекими, а то и вообще глупыми, и наоборот— тех, кто говорит мало, считают знающими, умными людьми. Вспомним, как Евгений Онегин «с ученым видом знатока хранил молчанье в важном споре». Необходимо сокращать свой речевой вклад в диалог, и сделать это можно прежде всего за счет сокращения рассказов о себе, своих проблемах: именно на это уходит значительная часть коммуникативного времени. Этикет предписывает говорить с собеседником о том, что интересует его, и соблюдение этого принципа позволяет сократить говорящему свой речевой вклад до этикетного объема.

УМЕНИЕ ВЕСТИ СВЕТСКОЕ ОБЩЕНИЕ

Светское общение представляет собой ритуальную беседу, которую этикет предписывает вести людям в официальной обстановке, в официальных ситуациях, когда они выступают в официальных ролях — попутчиков, официальных гостей, официальных участников какого-либо приема, собрания, мероприятия, либо в роли только что представленных друг другу и еще мало знакомых друг другу людей. Это этикетное общение-времяпрепровождение.

В лингвистике существует термин «фатическое общение», которым обозначают общение, цель которого — установить или поддержать контакт с собеседником. Светское общение — разновидность фатического, но это фатическое общение, соответствующее требованиям, принятым в культурном, образованном обществе нормам; это этикетное фатическое общение. Фатическое общение может быть и неэтикетным, неформальным, не связанным с какими-либо этикетными ограничениями (например, опосредованное выпивкой).

Светское общение не предполагает глубоких дискуссий, споров, столкновения мнений, а наоборот — исключает их. Это взаимно приятный, ни к чему формально не обязывающий разговор на общие темы, основная цель которого — провести время с собеседником, оставаясь с ним в вербальном контакте.

Часто светский разговор используется для первичного знакомства людей друг с другом, как средство узнать друг друга поближе, и впоследствии он может перейти в глубокое, инициативное общение, в общение по душам и т. д. В устойчивых группах общения, например в высшем обществе прошлого, в элитарных клубах, на презентациях, формальных празднованиях каких-либо событий, светское общение преследует цель поддержания контакта, подтверждения отношений между членами группы общения.

Таким образом, с точки зрения дополнительных целей (кроме основной, объединяющей — коммуникативное времяпрепровождение), можно говорить о двух разновидностях светского общения: общение — установление отношений и общение — подтверждение отношений. Разумеется, между этими двумя видами светского общения не всегда можно провести четкую грань.

Светское общение в каждом обществе, на каждом историческом этапе его развития, в разных социальных группах имеет свои правила и особенности. В современном русском общении эти правила обозначены весьма нечетко, поскольку светское общение, столь развитое в дореволюционную эпоху, сейчас утратило свою специфику, практически сошло на нет как результат установления «социальной однородности общества», с исчезновением четких, социальных групп - носителей такого общения. Вместе с тем, светское общение необходимо, прежде всего, при общении с малознакомыми людьми, для установления контакта с новыми знакомыми, для общения в группах, где есть люди, знающие друг друга, и незнакомые, для общения в разновозрастных и разнополовых аудиториях. Очень часто люди в таких ситуациях <не знают, о чем говорить> - эта фраза как раз и выдает незнание этими людьми правил светского общения.

Об истории и правилах светского общения в России XIX века можно прочитать в пособии «Коммуникативные ситуации» (Стернин, 1993, с. 83 - 103), где анализируются принципы русского светского общения на материале произведений Пушкина, Лермонтова, Гоголя, Л. Толстого.

Ниже попытаемся сформулировать некоторые наиболее важные правила современного русского светского общения:

1. Умеренная мимика и жесты, конвенциональные позы, значительная дистанция общения, невербально выраженная доброжелательность, сдержанная положительная эмоциональность.

2. Демонстрация интереса ко всем собеседникам, вопросы к собеседникам о том, как обстоят их дела.
 3. Избегание споров, затрагивания неприятных и конфликтных тем обсуждения.
 4. Частотность выражения согласия с собеседником.
 5. Некатегоричность высказывания своей точки зрения, исключение настаивания на своем мнении.
 6. Отсутствие цели установления истины в разговоре, обсуждение разных имеющихся у людей точек зрения на проблему.
 7. Исключение выражения неодобрения или несогласия в ходе общения.
 8. Высокая комплиментарность общения, частотность
 9. одобрения слов и действий собеседника.
 10. Выслушивание всех, исключение перебивания кого-либо.
 11. Демонстрация коммуникативной скромности, исключение привлечения к себе повышенного внимания в процессе общения.
 12. Исключение интереса к конкретным подробностям личной жизни партнера по общению.
 13. Участие в общей беседе всех членов группы, приветствие каждым каждого, знакомство всех со всеми, организация и поддержание общего разговора.
 14. Краткость и равномерность объема общения с каждым участником группы.
 15. Минимизация информации о себе в процессе общения, сообщение информации о себе преимущественно в форме ответа на вопрос.
 16. Обсуждение нейтральных тем, которые не могут вызвать столкновения мнений (дети, животные, отдых, путешествия, хобби, климат и погода и др.).
 17. Стремление помочь собеседнику сохранить лицо, выйти из неприятной ситуации; использование в конфликтных ситуациях примирительной тактики «все по-своему правы», «в каждом деле есть две стороны».
 18. Выражение неодобрения слов собеседника молчанием, косвенными способами (например, вопросами), переводом разговора на другую тему.
 19. Умеренное использование юмора, шуток.
 20. Высокая культура речи, исключение просторечных и грубых слов и выражений, слов с крайней степенью оценки.
 21. Демонстрация положительного настроения, удовлетворения от взаимного общения.
 22. Соблюдение периодичности и непрерывности общения.
 23. Соблюдение временных рамок общения (время приглашения, время ухода, необходимость отдыха и др.).
 24. Обсуждение в общем виде следующих контактов после завершения общения.
- Как можно заметить, многие правила светского общения совпадают с общими правилами и принципами речевого этикета. Но следует подчеркнуть, что именно в светском общении основные принципы речевого этикета выявляются наиболее полно и последовательно, и в силу этого умение человека вести светскую беседу во многом характеризует его как человека, обладающего высоким уровнем владения навыками речевого этикета в целом.

ДЕМОНСТРАЦИЯ ОБЩЕЙ КУЛЬТУРЫ РЕЧИ

Культура речи также относится к «оставляющим этикета общения. Культура речи собеседника важна для позитивного восприятия его остальными участниками общения. Нарушения норм культуры речи, особенно грубые ошибки, очень бросаются в глаза участникам общения и, как показывают исследования, компрометируют допустившего ошибку в глазах его собеседников: человека, допускающего такие ошибки, собеседники

склонны воспринимать как недостаточно компетентного, как не обладающего общей культурой в целом. Ошибки снижают доверие к содержанию того, что такой человек говорит.

Этикетная речь должна быть грамотной, культурной, не содержать грубых ошибок на ударение и формы слова.

Важнейшей составляющей культуры речи является правильное произношение и употребление цензовых слов, то есть таких, знание которых на данном этапе развития общества свидетельствует о том, что человек владеет литературным языком, а ошибки на цензовые слова сразу указывают на недопустимо низкую культуру его речи, компрометирующую его в глазах собеседников. Так, цензовыми ошибками в русской речи в довоенный период и начале пятидесятых годов считались неправильное произношение таких, к примеру, слов, как шофер, портфель, документ, магазин, километр: сейчас в этих словах люди практически ошибок не допускают. Цензовыми ошибками сегодня можно считать неправильное произношение и употребление таких, например, слов: инцидент, средства, коклюш, диспансер, цемент, цыган, сгибаться, силос, афера, маневры на бюллетене, двоюродный, сироты, эксперт, диалог, добыча, досуг, медикаменты, намерение, недуг, некролог, приговор, приданое, крапива, гусеница, ходатайствовать, премировать, соболезнавание, хозяева случай столяр, табурет, красивее, начать, углубить, похороны, поминки, договор, аргумент, боязнь, значимость, макулатура и некоторые др. Именно ошибки в этих словах режут слух, вызывают недоверие к допускающему их в общении.

Культура общения требует не допускать ошибок в цензовых словах. Речевой этикет предполагает также, что говорящие избегают слов, выражающих крайние негативные оценки, вульгарных и нецензурных слов, грубой и сниженной лексики.

Этикетная речь предполагает также адекватный выбор регистра общения, употребления единиц, соответствующих регистру, использование слов и выражений, в смысловом и стилистическом отношении соответствующих ситуации.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Итак, мы завершили краткий очерк русского речевого этикета. Разумеется, он требует дополнения и расширения. Вместе с тем, мы полагаем, что это пособие и в нынешнем своем объеме принесет пользу читателям. Хочется надеяться на то, что обучение речевому этикету внесет свой вклад в формирование культуры поведения и общения в нашем обществе, переживающем сейчас бурный процесс социально-психологических изменений и столь нуждающемся в процессах стабилизации и нормализации.

Если наше пособие побудит исследователей к дальнейшей разработке проблем обучения речевому этикету учащихся и взрослых носителей русского языка, автор будет считать свою задачу выполненной.

ЛИТЕРАТУРА

А к и ш и н а А. А., А к и ш и н а Т. Е. Этикет русского телефонного разговора. М., 1990.

А л п а т о в В. М. Категории вежливости в современном японском языке. М., 1973.

Б а л а к а й А. Г. Словарь русского речевого этикета. Проспект. Новокузнецк, 1993.

Б е л л Р. Социоллингвистика. М., 1975.

Б е р н Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. Л., 1992.

Б о г д а н о в В. В. Речевое общение. Л., 1990.

- Г о л ь д и н В. Е. Этикет и речь. Саратов, 1978.
 Г о л ь д и н В. Е. Обращение: теоретические проблемы. Саратов, 1987.
 Д и к а р е в А. Д., Л у к и н А. В. Три путешествия по Китаю. М., 1981.
 Ж у р а в л е в А. П. Звук и смысл. М. 1981.
 К о р о л ь Л. М., М и х а й л о в а Е. Л. Я и мое пространство // Здоровье. 1992, № 4 - 5.
 К р ы с и н Л. П. Речевое общение и социальные роли говорящих // Социально-лингвистические исследования. М., 1976.
 Национально-культурная специфика речевого доведения. М., 1977.
 Национально-культурная специфика речевого общения народов СССР. М., 1982.
 О в ч и н н и к о в В., Ветка сакуры. М., 1975.
 О в ч и н н и к о в В. Корни дуба // Новый мир. 1979. № 4 - 6.
 О с и п о в В. Британия. 60-е годы. М., 1967.
 О р е с т о в О. Другая жизнь и берег дальний. М., 1970.
 П и з А. Язык телодвижений. Нижний Новгород, 1994.
 Правила светской жизни и этикета. Хороший тон. М., 1991.
 С т е р н и н И. А. Коммуникативные ситуации. Воронеж, 1993.
 Ф о р м а н о в с к а я Н. И. Речевой этикет и культура общения. М., 1989.
 Ф о р м а н о в с к а я Н. И. Вы сказали «здравствуйте». Речевой этикет в нашем общении. М., 1982.
 Ф о р м а н о в с к а я Н. И. Употребление русского речевого этикета. М., 1982.
 Э р е н б у р г И. Соч., т. 9. М., 1967,

СО Д Е Р Ж А Н И Е

От автора

- Понятие речевого этикета и его функции
- Речевой этикет и этика
- Речевой этикет и теория ролей
- Речевой этикет и ситуация общения
- Функции речевого этикета
- Национальные особенности речевого этикета
- Основные требования русского речевого этикета
 - Сдержанная манера общения
 - Соблюдение невербального этикета общения
 - Дистанция общения
 - Расположение относительно собеседника
 - Движение в процессе общения
 - Уровень громкости общения
 - Взгляд
 - Мимика
 - Физический контакт при общении
 - Позы и жесты
 - Осанка
 - Посадка
 - Походка
 - Манипуляции с предметами
- Выбор адекватной, формы обращения
 - Употребление формы обращения на «вы»

Употребление формы обращения на «ты»
Переход с «вы» на «ты» и с «ты» на «вы»
Употребление формы «он»
Формулы обращения
Формулы ответа на обращение
Соблюдение коммуникативных императивов
Соблюдение коммуникативных табу
Доброжелательный контакт с собеседником
Этикетное слушание
Некатегоричность в общении
Акцентирование позитива в общении
Краткость речевого вклада
Умение вести светское общение
Демонстрация общей культуры речи
 Заключение
 Литература