**Культура речи в профессиональном общении**

Задания: письменно ответить на вопросы

1. Что такое функциональные стили и чем обусловлено их наличие?

2. В чем заключается различие между книжной и разговорной речью?

3. Что можно сказать о стиле сегодняшнего общения?

4. Приведите примеры взаимодействия стилей.

Тема:

**ЭТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ КУЛЬТУРЫ РЕЧИ**

*1.Что такое этикет?*

*2. Деловой этикет.*

*3. Структура акта общения*, *языковые формулы.*

*4. Обращение.*

**1.Что такое этикет?**

*Этикет* по происхождению французское слово (*etiquette*). Первоначально оно обозначало товарную бирку, ярлык (ср. *этикетка)*, а затем так

стали называть придворный церемониал. Именно в этом значении, особенно после принятия французского церемониала при венском дворе, слово «этикет» получило распространение в немецком, польском, русском и других языках. Наряду с этим словом для обозначения совокупности принятых правил, определяющих порядок какой-либо деятельности, используется слово «регламентация» и словосочетание дипломатический протокол»*.*

Многие тонкости общения, представленные протоколом, учитываются и в других сферах деловых отношений. Все большее распространение в деловых кругах, особенно в последнее время, получает *деловой этикет***,** отражающий опыт, нравственные представления и вкусы определенных социальных групп.

**2. Деловой этикет**

Деловой этикет предусматривает соблюдение норм поведения и общения. Поскольку общение есть деятельность человека, процесс, в котором он участвует, то при общении в первую очередь учитываются особенности речевого этикета. Под *речевым этикетом* понимаются разработанные правила речевого поведения, система речевых формул общения.

Степень владения речевым этикетом определяет степень профессиональной пригодности человека. Это, прежде всего, относится к государственным служащим, политикам, педагогам, юристам, врачам, менеджерам, предпринимателям, журналистам, работникам сферы обслуживания, т. е. к тем, кто по роду своей деятельности постоянно общается с людьми. Владение речевым этикетом способствует приобретению авторитета, порождает доверие и уважение. Знание правил речевого этикета, их соблюдение позволяет человеку чувствовать себя уверенно и непринужденно, не испытывать неловкости из-за промашек и неправильных действий, избежать насмешек со стороны окружающих.

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

Какие же факторы определяют формирование речевого этикета и его использование?

Речевой этикет строится с учетом особенностей партнеров, вступающих в деловые отношения, ведущих деловой разговор: социальный статус субъекта и адресата общения, их место в служебной иерархии, их профессии, национальности, вероисповедания, возраст, пол, характер.

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

Речевой этикет имеет национальную специфику. Каждый народ создал свою систему правил речевого поведения. Например, В. Овчинников в книге «Ветка сакуры» так описывает своеобразие японского этикета: «В разговорах люди всячески избегают слов *„нет“*, *„не могу“*, *„не знаю“*, словно это какие-то ругательства, нечто такое, что никак нельзя высказать прямо, а только иносказательно, обиняками. Даже отказываясь от второй чашки чая, гость вместо *„нет*, *спасибо“* употребляет выражение, дословно обозначающее *„мне уже и так прекрасно“.* Если токийский знакомый говорит: *„Прежде чем ответить на ваше предложение*, *я должен посоветоваться с женой“*, то не нужно думать, что перед вами поборник женского равноправия. Это лишь один из способов не произнести слова *„нет“*».

Особенно детально рассматривается различие между речевыми этикетами различных народов в справочниках под общим названием «Речевой этикет». В них приводятся русско-английские, русско-французские, русско-немецкие соответствия устойчивых выражений этикета. Например, в справочнике «Русско-английские соответствия», составленном Н. И. Формановской и С. В. Шведовой (М., 1990), не только даются примеры приветствия, прощания, выражения благодарности, извинения, поздравления, обращения к знакомым и незнакомым людям на русском и английском языках, но и указываются особенности употребления тех или иных выражений в английском языке. Вот как объясняется своеобразие английского языка в использовании форм обращения *ты* и *вы.* В английском языке, в отличие от русского, нет формального разграничения между формами *ты* и *вы*. Весь спектр значений этих форм заключен в местоимении *you.* Местоимение *thou*, которое по идее соответствовало бы русскому *ты*, вышло из употребления в XVII в., сохранившись лишь в поэзии и Библии. Все регистры контактов, от подчеркнуто официальных до грубо-фамильярных, передаются другими средствами языка – интонацией, выбором соответствующих слов и конструкций*.*

Особенностью русского языка является именно наличие в нем двух местоимений *ты* и *вы*, которые могут восприниматься как формы второго лица единственного числа. Выбор той или иной формы зависит от социального положения собеседников, характера их отношений, от официальной или неофициальной обстановки (табл.)



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

**3. Структура акта общения. Языковые формулы**

Любой акт общения имеет начало, основную часть и заключительную. Если адресат незнаком субъекту речи, то общение начинается со *знакомства*. При этом оно может происходить непосредственно и опосредованно. По правилам хорошего тона не принято вступать в разговор с незнакомым человеком и самому представляться. Однако бывают случаи, когда это необходимо сделать. Этикет предписывает следующие формулы:

*Разреши(те) с вами (с тобой) познакомиться.*

*Я хотел бы с вами (с тобой) познакомиться.*

*Позволь(те) с вами (с тобой) познакомиться.*

*Будем знакомы.*

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

*Позвольте (разрешите) представиться.*

*Моя фамилия Колесников.*

*Я Павлов.*

*Николай Петров.*

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

*Как ваша (твоя) фамилия?*

*Как вас (тебя) зовут?*

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

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

Представление бывает *двусторонним* и *односторонним*. Последнее происходит чаще всего тогда, когда собравшиеся на заседание, совещание, на какое-то торжество, брифинг, встречу представляют организаторов этих встреч или тех участников, которые незнакомы всем или части собравшихся. Используются следующие формулы представления:

*Познакомьтесь (пожалуйста). Анна Сергеевна Зубкова. Анатолий*

*Евгеньевич Сорокин.*

*Я хочу (хотел бы) познакомить вас с...*

*Я хочу (хотел бы) представить вас...*

*Разрешите (позвольте) познакомить вас с...*

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

*Очень приятно (рад)!*

*(Я) рад (счастлив) с вами познакомиться.*

*(Мне) очень приятно с вами познакомиться!*

Этикет определяет и норму поведения. Принято мужчину представлять женщине; младшего по возрасту – старшему; сотрудника – начальнику. Официальные и неофициальные встречи знакомых, а иногда и незнакомых людей начинаются с *приветствия***.**

В русском языке основное приветствие – *здравствуйте.* Оно восходит к старославянскому глаголу *здравствовать*, что означает «быть здравым», т. е. здоровым. Глагол *здравствовать* в давние времена имел и значение «приветствовать» (ср.: *здороваться)*, о чем свидетельствует текст

«Онежской былины»: «Как приходит Илья тут Муромец, а *здравствует* он князя с княгинею». Следовательно, в основе этого приветствия содержится пожелание здоровья. Впервые приветствие *здравствуй* встречается в «Письмах и бумагах Петра Великого 1688–1701».

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

*Доброе утро!*

*Добрый день!*

*Добрый вечер!*

Приветствие часто сопровождается рукопожатием, которое может даже заменять вербально выраженное приветствие. Однако следует знать, что если встречаются мужчина и женщина, то мужчина должен выждать, когда женщина протянет руку для пожатия, иначе он только делает легкий поклон.

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

Речевой этикет приветствий предусматривает и характер поведения, т. е. очередность приветствия. Первыми приветствуют: мужчина – женщину; младший (младшая) по возрасту – старшего (старшую); младшая по возрасту женщина – мужчину, который значительно старше ее; младший по должности – старшего; член делегации – ее руководителя (независимо от того, своя делегация или зарубежная).

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

Они выражают следующее:

– пожелание (*Всего вам доброго (хорошего)! До свидания!*)

*–* надежду на новую встречу (*До вечера (завтра*, *субботы). Надеюсь*, *мы расстаемся ненадолго. Надеюсь на скорую встречу*);

– сомнение в возможности еще раз встретиться; расставание будет надолго (*Прощайте! Вряд ли удастся еще раз встретиться. Не поминайте лихом*).

После приветствия обычно завязывается деловой разговор. Речевой этикет предусматривает несколько зачинов, которые обусловлены ситуацией. Наиболее типичны три ситуации: 1) торжественная; 2) скорбная; 3) рабочая, деловая.

К первой относятся государственные праздники, юбилеи предприятия и сотрудников; получение наград; открытие офиса, магазина; презентация; заключение договора, контракта и т. д.

В повседневной деловой обстановке (деловая, рабочая ситуация) также используются формулы речевого этикета. Например, при подведении итогов работы, при определении результатов распродажи товаров или участия в выставках, при организации различных мероприятий, встреч возникает необходимость кого-то поблагодарить или, наоборот, вынести порицание, сделать замечание. На любой работе, в любой организации у кого-то может появиться необходимость дать совет, высказать предложение, обратиться с просьбой, выразить согласие, разрешить, запретить, отказать кому-то.

Приведем речевые клише, которые используются в данных ситуациях.

*Выражение благодарности:*

*Позвольте разрешите) выразить (большую, огромную) благодарность Николаю Петровичу Быстрову за отлично (прекрасно) организованную выставку.*

*Фирма (дирекция, ректорат) выражает благодарность всем сотрудникам (преподавательскому составу) за...*

*Должен выразить начальнику отдела снабжения (свою) благодарность за...*

*Позвольте (разрешите) выразить большую (огромную) благодарность...*

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

*Я благодарен вам за то, что...*

*(Большое, огромное) спасибо вам (тебе) за...*

*(Я) очень (так) благодарен вам!*

Эмоциональность, экспрессивность выражения благодарности усиливается, если сказать:

*Нет слов, чтобы выразить вам (мою) благодарность!*

*Моя благодарность не имеет (не знает) границ!*

*Замечание, предупреждение:*

Фирма (дирекция, правление, редакция) вынуждена сделать (серьезное) предупреждение (замечание)...

К (большому) сожалению (огорчению), должен (вынужден) сделать замечание (вынести порицание)...

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

Все (вы …) обязаны (должны)...

Вам непременно следует поступить так...

Категорически (настойчиво) советую (предлагаю) сделать...

Советы, предложения, высказанные в такой форме, похожи на приказание или распоряжение и не всегда рождают желание следовать им, особенно если разговор происходит между сослуживцами одного ранга.

Побуждение к действию советом, предложением может быть выражено в деликатной, вежливой или нейтральной форме:

Разрешите (позвольте) дать вам совет (посоветовать вам)...

(Я) хочу (мне хотелось бы, мне хочется) посоветовать (предложить) вам...

Я посоветовал бы (предложил бы) вам...

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

Сделайте одолжение, выполните (мою) просьбу...

Если вам не трудно (вас это не затруднит)...

Не сочтите за труд, пожалуйста, отнесите...

(Не) могу ли я попросить вас...

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

Просьба может быть выражена с некоторой категоричностью:

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

*Согласие*, разрешение формулируется следующим образом:

(Сейчас, незамедлительно) будет сделано (выполнено).

Пожалуйста (разрешаю, не возражаю).

Согласен отпустить вас.

Согласен, поступайте (делайте) так, как вы считаете.

*При отказе* используются выражения:

*(Я) не могу (не в силах, не в состоянии) помочь (разрешить, оказать*

*содействие).*

*(Я) не могу (не в силах, не в состоянии) выполнить вашу просьбу.*

*В настоящее время это (сделать) невозможно.*

*Поймите, сейчас не время просить (обращаться с такой просьбой).*

*Простите, но мы (я) не можем (могу) выполнить вашу просьбу.*

*Я вынужден запретить (отказать, не разрешить).*

Немаловажным компонентом речевого этикета является *комплимент*. Тактично и вовремя сказанный, он поднимает настроение у адресата, настраивает его на положительное отношение к оппоненту. Комплимент говорится в начале разговора, при встрече, знакомстве или во время беседы, при расставании. Комплимент всегда приятен. Опасен только неискренний комплимент, комплимент ради комплимента, чрезмерно восторженный комплимент.

Комплимент относится к внешнему виду, свидетельствует об отличных профессиональных способностях адресата, его высокой нравственности, дает общую положительную оценку:

*Вы хорошо (отлично, прекрасно, превосходно, великолепно, молодо) выглядите.*

*Вы не меняетесь (не изменились, не стареете).*

*Вы хороший (отличный, прекрасный, превосходный) специалист (экономист, менеджер, предприниматель, компаньон).*

*Вы хорошо (отлично, прекрасно, превосходно) ведете (свое) хозяйство (дело, торговлю, строительство).*

*Вы умеете хорошо (прекрасно) руководить (управлять) людьми, организовывать их. С вами приятно (хорошо, отлично) иметь дело (работать, сотрудничать).*

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

**4. Обращение**

Синтаксическая единица – *обращение* – становится социально значимой категорией. Чтобы разобраться в этом, необходимо осмыслить, в чем заключается особенность обращения в русском языке, какова его ис-

тория. Обращение испокон веков выполняло несколько функций. Главная из них – привлечь внимание собеседника. Это – *вокативная* функция. Поскольку в качестве обращений используются как собственные имена *(Анна Сергеевна*, *Игорь*, *Саша)*, так и названия людей по степени родства *(отец*, *дядя*, *дедушка)*, по положению в обществе, по профессии, должности *(президент*, *генерал*, *министр*, *директор*, *бухгалтер)*, по возрасту и полу *(старик*, *мальчик*, *девочка)*, обращение помимо вокативной функции указывает на соответствующий признак.

Наконец, обращения могут быть экспрессивно и эмоционально окрашенными, содержать оценку: *Любочка*, *Маринуся*, *Любка*, *болван*, *остолоп*, *недотепа*, *шалопай*, *умница*, *красавица.* Особенность таких

обращений заключается в том, что они характеризуют как адресата, так и самого адресанта, степень его воспитанности, отношение к собеседнику, эмоциональное состояние. Приведенные слова-обращения используются в неофициальной ситуации, только некоторые из них, например, собственные имена (в их основной форме), названия профессий, должностей служат обращениями и в официальной речи.

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

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

Вместо всех существовавших в России обращений, начиная с 1917–1918 гг., получают распространение обращения *гражданин* и *товарищ.*

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

Происходит четкое разграничение: товарищи – это большевики, это те, кто верит в революцию. Остальные – *не* товарищи, значит, враги. В последующие годы советской власти слово «товарищ» было особенно популярным. А. М. Горький в сказке «Товарищ» пишет, что оно стало «яркой, веселой звездой, путеводным огнем в будущее». В романе Н. Островского «Как закалялась сталь» читаем: «Слово „товарищ“, за которое еще вчера платили жизнью, звучало сейчас на каждом шагу. Непередаваемо волнующее слово „товарищ“».

После Отечественной войны слово «товарищ» постепенно начинает выходить из повседневного неофициального обращения людей друг к другу. Возникает проблема, как обратиться к незнакомому человеку. Вопрос начинают обсуждать на страницах печати, в передачах по радио. Высказывают свое мнение филологи, писатели, общественные деятели. Предлагают возродить обращения *сударь*, *сударыня.*

Начиная с конца 1980-х гг. в официальной обстановке стали возрождать обращения *сударь*, *сударыня*, *господин*, *госпожа.* История повторяется. Как в 1920–30 гг. обращения *господин* и *товарищ* имели социальную окраску, так и в 1990-х гг. они вновь противостояли друг другу.

В последнее время обращение *господин*, *госпожа* воспринимается как норма на заседаниях Думы, в передачах по телевидению, на различных симпозиумах, конференциях. Параллельно с этим на встречах представителей власти, политических деятелей с народом, а также на митингах выступающие с речью стали использовать обращения *россияне*, *сограждане*, *соотечественники.* В среде государственных служащих, бизнесменов, предпринимателей, преподавателей вузов нормой становится обращение *господин*, *госпожа* в сочетании с фамилией, названием должности, звания. Трудности возникают в том случае, если директор, профессор – женщина. Как в таком случае обратиться: *господин профессор* или *госпожа профессор*? Обращение *товарищ* продолжают использовать военные, члены партий коммунистического направления, а также во многих заводских коллективах. Ученые, преподаватели, врачи, юристы отдают предпочтение словам *коллеги*, *друзья.* Обращение *уважаемый*, *уважаемая* встречается в речи старшего поколения. Слова *женщина*, *мужчина*, получившие распространение в последнее время в роли обращения, нарушают норму речевого этикета, свидетельствуют о недостаточной культуре говорящего. В таком случае предпочтительнее начинать разговор без обращений, используя этикетные формулы: *будьте любезны, будьте добры*, *извините*, *простите.*

Таким образом, проблема общеупотребительного обращения вне официальной обстановки остается открытой. Она будет решена только тогда, когда каждый гражданин России научится уважать себя и с уважением относиться к другим, когда научится защищать свою честь и достоинство, когда станет личностью, когда неважно будет, какую должность он занимает, каков его статус. Важно, что он гражданин Российской Федерации. Только тогда никто из россиян не будет чувствовать неловкость и смущение, если его назовут или он кого-то назовет *господин*, *госпожа.*