

Дата: 01.10.2020г.

Тема занятия: Речевой этикет.

1. Запишите в тетради дату и тему занятия.
2. Изучите материал занятия.

Назначение речевого этикета Этикет по происхождению французское слово (etiquette). Первоначально оно обозначало товарную бирку, ярлык (ср. этикетка), а затем так стали называть придворный церемониал. Наряду с этим словом для обозначения 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. 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. По тому, как человек знает этикет, соблюдает его, судят о нем самом, его воспитании, общей культуре, деловых качествах. 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 промахов и неправильных действий, избежать насмешек со стороны окружающих. Соблюдение речевого этикета чиновниками всех рангов, врачами, юристами, продавцами, работниками связи, транспорта, стражами порядка — имеет, кроме того, воспитательное значение, невольно способствует повышению как речевой, так и общей культуры общества. Но наиболее важно то, что неукоснительное следование правилам речевого этикета членами коллектива того или иного

учебного заведения, 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: социального статуса субъекта и адресата общения, их места в служебной иерархии, их профессии, национальности, вероисповедания, возраста, пола, характера. Речевой этикет определяется ситуацией, в которой происходит общение. Это может быть юбилей колледжа, выпускной вечер, посвящение в профессию, презентация, научная конференция, совещание, прием на работу и увольнение, деловые переговоры и др. Речевой этикет имеет национальную специфику. Каж54 Речевой этикет дый 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, общниками. 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». К примеру, вы звоните японцу и говорите, что хотели бы встретиться с ним в шесть вечера в пресс-клубе. Если он в ответ начинает переспрашивать: «Ах, в шесть? Ах, в прессклубе?» и произносить какие-то ничего не значащие звуки, вы должны тут же сказать: «Впрочем, если вам это неудобно, можно побеседовать в другое время и в другом месте». И вот тут собеседник вместо «нет» с превеликой радостью скажет «да» и ухватится за первое же предложение, которое ему подходит. О некоторых особенностях речи французов и французского языка

свидетельствует И. Эренбург: В речах ораторы любят щеголять оборотами, взятыми у авторов XVIII века, а письмо, касающееся очередной биржевой сделки, маклер кончает, как его дедушка, обязательной формулой «Благоволите, милостивый государь, принять уверения в моем глубоком к вам почтении». Французы любят конкретность, точность, ясность. Всего лучше об этом свидетельствует язык. По-французски не скажешь «она в ответ усмехнулась» или «он тогда махнул рукой»: нужно объяснить, как она усмехнулась — злобно, печально, насмешливо или, может быть, добродушно; почему он махнул рукой — от досады, от огорчения, от безразличия? Французский язык долго именовали дипломатическим, а его употребление, наверно, затрудняло работу дипломатов: по-французски трудно замаскировать мысль, трудно говорить не договаривая.

**Формулы речевого этикета.** Любой акт общения имеет начало, основную часть 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: — Разрешите(те) с вами (с тобой) познакомиться. — Я хотел бы с вами (с тобой) познакомиться. — Позвольте(те) с вами (с тобой) познакомиться. — Позвольте(те) познакомиться. — Давайте(те) познакомимся. — Будем знакомы. — Хорошо бы познакомиться. При посещении паспортного стола, общежития, приемной комиссии учебного заведения, какого-либо учреждения, конторы, когда предстоит разговор с официальным лицом, необходимо ему представиться, используя одну из формул: — Позвольте (разрешите) представиться. — Моя фамилия Колесников. — Я Павлов. — Мое имя Юрий Владимирович. — Николай Колесников. — Анастасия Игоревна. Если же посетитель не называет себя, тогда тот, к кому пришли, сам спрашивает: — Как ваша (твоя) фамилия? — Как ваше (твое) имя, отчество? — Как ваше (твое) имя? — Как вас (тебя) зовут?

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 здоровым», то есть 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! Помимо общеупотребительных приветствий существуют приветствия, которые подчеркивают радость от встречи, уважительное отношение, желание общения: — (Очень) рад вас видеть (приветствовать)! — Разрешите (позвольте) вас приветствовать. — Добро пожаловать! — Мое почтение. Среди военнослужащих принято приветствовать словами: — Здравия желаю! По этому приветствию узнают военных в отставке. 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 отражают: • пожелание: Всего вам доброго (хорошего)! До свидания; • надежду на новую встречу: До вечера (завтра, субботы). Надеюсь, мы расстанемся ненадолго, надеюсь на скорую встречу; • сомнение в возможности еще раз встретиться; понимание, что 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 спортивного зала; презентация и т. д. По любому торжественному поводу, знаменательному событию следуют приглашения и поздравления. В зависимости от обстановки (официальной, полуофициальной, неофициальной) пригласительные и поздравительные клише меняются. Приглашение: — Позвольте (разрешите) пригласить вас... — Приходите на праздник (юбилей, встречу...), будем рады (встретить вас). — Приглашаю вас (тебя)... Если необходимо выразить неуверенность в уместности приглашения или неуверенность в принятии адресатом приглашения, тогда оно выражается вопросительным предложением: — Я могу (могу ли, не могу ли, можно ли, нельзя ли) пригласить вас... Поздравление: — Разрешите (позвольте) поздравить вас с... — Примите мои (самые) сердечные (теплые, горячие, искренние) поздравления... — От имени (по поручению)... поздравляем... — От (всей) души (всего сердца) поздравляю... — Сердечно (горячо) поздравляю... Скорбная ситуация связана со смертью, гибелью, убийством, стихийным бедствием, терактами, разорением, ограблением и другими событиями, приносящими несчастье, горе. В таком случае выражается соболезнование. Оно не должно быть сухим, казенным. Формулы соболезнования, как правило, стилистически приподняты, эмоционально окрашены: — Разрешите (позвольте) выразить (вам) мои глубокие (искренние) соболезнования. — Приношу (вам) мои (примите мои, прошу принять мои) глубокие (искренние) соболезнования. — Я вам искренне (глубоко, сердечно, от всей души) соболезную. Скорблю вместе с вами. — Разделяю (понимаю) вашу печаль (ваше горе, несчастье). Наиболее эмоционально-экспрессивны выражения: — Какое (большое, непоправимое, ужасное) горе (несчастье) обрушилось на вас! — Какая большая

(невосполнимая, ужасная) утрата постигла вас! — Какое горе (несчастье) обрушилось на вас! В трагической, скорбной или неприятной ситуации люди нуждаются в сочувствии, утешении. Этикетные формулы сочувствия, утешения рассчитаны на разные случаи и имеют различное назначение. Утешение выражает сопереживание: — (Как) я вам сочувствую! — (Как) я вас понимаю! Утешение сопровождается уверением в благополучном исходе: — Я вам (так) сочувствую, но, поверьте мне (но я так уверен), что все кончится хорошо! — Не впадайте в отчаяние (не падайте духом). — Все (еще) изменится (к лучшему). — Все будет в порядке! — Все это изменится (обойдется, пройдет)! Утешение сопровождается советом: — Не нужно (надо) (так) волноваться (беспокоиться, расстраиваться, огорчаться, переживать, страдать). — Вы не должны терять самообладание (голову, выдержку). — Нужно (надо) успокоиться (держаться в руках, взять себя в руки). — Вы должны надеяться на лучшее (выбросить это из головы). Перечисленные зачины (приглашение, поздравление, соболезнование, утешение, выражение сочувствия) не всегда переходят в деловое общение, иногда ими разговор и заканчивается. В повседневной деловой обстановке (деловая, рабочая ситуация) также используются формулы речевого этикета. Например, при подведении итогов учебного года, при определении результатов 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 учащимся 10 «А»

класса (свою) благодарность за... — Позвольте (разрешите) выразить большую (огромную) благодарность... За оказание какой-либо услуги, за помощь, важное сообщение, подарок принято благодарить словами: — Я благодарен вам за то, что... — (Большое, огромное) спасибо вам (тебе) за... — (Я) очень (так) благодарен вам! 66 Речевой этикет • Эмоциональность, экспрессивность выражения благодарности усиливается, если сказать: — Нет слов, чтобы выразить вам (мою) благодарность! — Я до такой степени благодарен вам, что мне трудно найти слова! — Вы не можете себе представить, как я благодарен вам! — Моя благодарность не имеет (не знает) границ! Совет, предложение. 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 коллегами одного ранга. Побуждение к действию советом, предложением может быть выражено в деликатной, вежливой или нейтральной форме: — Разрешите (позвольте) дать вам совет (посоветовать вам)... — Разрешите предложить вам... — (Я) хочу (мне хотелось бы, мне хочется) посоветовать (предложить) вам... — Я посоветовал бы (предложил бы) вам... — Я советую (предлагаю) 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. 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 нужным. 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 (так, очень) обаятельны (умны, сообразительны, находчивы, рассудительны, практичны). — Вы хороший (отличный, прекрасный, превосходный) партнер (компаньон). — Вы умеете хорошо (прекрасно) руководить (управлять) людьми, организовывать их.

**Задание №1.** Напишите известные вам клички людей. Как они образованы и какую функцию выполняют, выступая в роли обращения?

Отличительной чертой официально принятых обращений на Руси было отражение социального расслоения общества, такой его характерной черты, как чиновничество. Не поэтому ли в русском языке корень чин оказался плодотворным, дав жизнь словам: чиновник, чиновничество, благочинный, благочиние, чиновлюбие, чиновпочитание, чиновначальник, чиновначальствовать, бесчинный, бесчинствовать, чиноразрушитель, чиногубитель, чиновпочитатель, чинокрад, чинно, чинность, подчиниться, подчинение; • словосочетаниям: не по чину, раздать по чинам, чин чином,



большой чин, не разбирая чинов, чинясь, чин по чину; пословицам: Чин чина почитай, а меньшей садись на край; Пуля чинов не разбирает; Дураку, что большому чину, везде простор; Целых два чина дурак да дурачина; А тот бы и в чинах, да жаль, карманы пусты.

**Задание № 2.** Из любого художественного произведения современного автора выпишите все обращения и проанализируйте, как они характеризуют того, кто обращается, и того, к кому обращаются.

**Домашнее задание.**

**Напишите небольшое сочинение или статью на тему: «Как мы обращаемся друг к другу».**

Выполненную работу отправляете старосте. Староста формирует папку, подписывает тему, ставит дату и присылает в личное сообщение на электронную почту **[gulsasyakg@mail.ru](mailto:gulsasyakg@mail.ru)**