

## Особенности русского речевого этикета

Речевой этикет — важная часть жизни любого сообщества. Он помогает поддерживать баланс между информативной и эмоциональной составляющей коммуникации, делает общение понятным и приемлемым для представителей разных культур и социальных групп. Нормы вербального поведения распространяются как на повседневную жизнь, так и на деловую сферу, предписывают сценарии общения для торжественных случаев и скорбных ситуаций.



### Основные понятия речевого этикета

Вербальной этикой называется комплекс речевых средств и принципов их использования в различных ситуациях. В некоторых случаях степень овладения правилами общения служит маркером для определения профессиональной пригодности человека. Это касается врачей, юристов, педагогов, государственных служащих, журналистов, менеджеров и иных специалистов, чья деятельность сопровождается общением с людьми.

Овладение данным искусством невозможно без широких познаний в области лингвистики, культурологии, психологии, а иногда и этнографии, поскольку правила речевого общения часто определяются национальными традициями. Это особенно касается народов, сохранивших аутентичный уклад жизни.

## Разновидности и взаимосвязь с культурой

Учтивость, дружелюбие, терпение и сдержанность в общении с окружающими — таковы признаки высокой внутренней культуры. Владеющий ею человек уверенно чувствует себя в обществе, легко входит в контакт и может поддержать светскую беседу на любую тему. Его речь осмыслена, точна, выразительна, грамматически правильна. Поэтому она понятна собеседникам. Такую речь принято называть нормированной, т. е. соответствующей принятым правилам произношения.

Формы реализации речевых норм этикета в некоторой степени зависят от культурно-языковой среды того или иного общества: формулы уважительного обращения к старшим по возрасту или статусу, приветствия и прощания происходят из древних ритуальных практик и имеют особое значение для представителей данного народа. Человек, не знакомый с особенностями национального этикета, может попасть в неприятную ситуацию и предстать в образе неуважительного невежи.

Таким образом, культура и речь человека находятся в прямой взаимосвязи. Соблюдение правил вежливого общения невозможно без наличия знаний об этических и моральных нормах, признанных в обществе.



Существует несколько стилей вербальной этики. Среди них:

1. Деловой. Применяется на официальных мероприятиях, где участники не знакомы друг с другом: конференциях, переговорах, выставках и т. д.

2. Повседневный. Наиболее распространенный тип этикета, понятный и воспроизводимый каждым интеллигентным, образованным человеком. Уместен в любых стандартных ситуациях.

3. Редкие виды этикета (религиозный, военный, дипломатический). Изучается и применяется в обособленных социальных или профессиональных группах.

#### Функции речевого этикета

Нормирование вербального общения несет в себе ряд функций, необходимых для поддержания баланса в обществе. Это:

1. Установление и поддержание контакта. Вежливый человек легче знакомится с новыми людьми и обрывает социальные связи.

2. Демонстрация уважения. Формулы приветствия и прощания, обращения, извинения, сочувствия подчеркивают социальную иерархию и помогают избежать неуместного панибратства.

3. Регуляция поведения. Четкие правила и границы делают общение более понятным и предсказуемым, снимают напряжение и закрепляют социальную роль каждого участника взаимодействия.

4. Профилактика конфликтов. Вежливое обращение призвано сглаживать углы в конфликтных ситуациях, а при начавшейся ссоре позволяет закончить ее с наименьшими потерями.



Главные правила

Что такое речевой этикет в современном русском языке, известно каждому воспитанному человеку. Кратко список его правил выглядит так:

1. Мимика и жесты должны быть умеренными и понятными собеседнику.
2. Недопустимо нарушать личные границы другого человека, сокращая дистанцию общения.
3. Сдержанность в эмоциях не означает отсутствие доброжелательного настроения.
4. В разговоре следует демонстрировать интерес к собеседнику и его точке зрения.
5. Лучше избегать спорных ситуаций, но, если это невозможно, нужно исключить неодобренные оценки оппонента и категоричность собственных высказываний. Несогласие лучше выразить молчанием, переводя разговор на другую тему.
6. Не стоит навязчиво спрашивать подробности личной жизни собеседника, если он избегает этих тем. Распространяться о себе также не следует.
7. В беседе с несколькими участниками внимание должно быть равномерно распределено между всеми людьми. Лучшие темы — нейтральные: о животных, погоде, путешествиях.
8. Юмор — как пряность, использовать его нужно аккуратно. Но легкая, всем понятная шутка поможет выйти из щекотливой ситуации. Юмор и сарказм — не одно и то же.
9. Грубые слова и просторечия должны быть исключены.
10. Периодичность и временные рамки общения должны быть приемлемы для всех участников общения.

#### Деловое общение

Умение выстроить его грамотно является залогом эффективного продвижения в карьере. Оно важно как при работе в крупных корпорациях, так и для индивидуальных предпринимателей, число которых растет день ото дня.

Повседневная культура речевого этикета на деловых встречах приемлема только в той ситуации, когда оба собеседника привыкли придерживаться этого стиля общения. В противном случае он будет расценен как фамильярность, что приведет к потере уважения и срыву сотрудничества. Деловой этикет позволят сохранить баланс между субординацией и вежливой вовлеченностью.



### Принципы речевого делового этикета

Главным отличием такого стиля общения является отсутствие в нем личных тем. Здесь исключены фамильярность, флирт, навязчивость. Только пунктуальность, честность и обязательность, располагающая вежливость и беспристрастная учтивость.

Основной целью такого общения должно быть достижение контакта и взаимопонимания между участниками.

Принципы делового этикета таковы:

1. Фразы и манеры соответствуют ситуации.
2. Речь ясна всем присутствующим.
3. Информация достоверна.
4. Участники внимательны, корректны и почтительны по отношению друг к другу, настроены на продуктивное общение.
5. Согласованность регламента.
6. Элементы коммуникации выстроены с соблюдением субординации.

Основные этапы

Структура деловой беседы выглядит следующим образом:

1. Приветствие. Первым здоровается с другим участниками младший по статусу или возрасту.
2. Диалог, выстроенный с соблюдением принципов вежливости и учтивости.

3. Разрешение конфликтов. Конструктивный диалог, сглаживание острых углов.
4. Рутинное взаимодействие. Решение повседневных задач.
5. Подведение итогов и прощание.



Деловое общение по телефону также имеет свои правила. Согласно им, разговор должен начинаться с приветствия и представления звонящего. При этом обязательно упоминание его должности и названия организации. Информация должна подаваться в краткой, лаконичной форме, последовательно и без отвлечения на сторонние темы. Яркая эмоциональная окраска лишает переговоры конструктивности.

В спокойной, неторопливой беседе проще найти точки соприкосновения и определить пути решения сложных ситуаций. В конце переговоров следует подвести итоги и попрощаться.

#### Повседневная речь

Повседневная языковая практика также выстроена на принципах поддержания социальной иерархии. Любой разговор начинается с приветствия, причем младший первым здоровается со старшим, мужчина — с женщиной, молодая девушка — со взрослым мужчиной, младший по должности — со старшим.

По форме приветствие классифицируется как:

- указание времени (Доброе утро!);
- пожелание здоровья (Здравствуйте!);

- эмоция (Рад встрече!);
- выражение уважения (Мое почтение!);
- специфическая форма (Здравия желаю!).



Основная часть разговора может строиться по трем сценариям: рабочий, торжественный или скорбный. На тип ситуации указывают различные речевые формулы, произносимые собеседниками («Примите наши соболезнования», «Разрешите вас поздравить!», «Я бы вам посоветовал» и т. д.).

Заканчивать общение принято прощанием с пожеланием всего наилучшего.

Правила речевого этикета для разных социальных групп

Внутри каждой социальной группы тоже существует свой речевой этикет. На его формирование оказывает влияние комплекс факторов, среди которых:

- пол;
- возраст;
- образование;
- профессия;
- материальный достаток;
- иерархический статус собеседников.

Частые нарушения и ошибки

С ошибками в речевом поведении может столкнуться каждый. К наиболее частым из них относятся:

1. Использование неуместных выражений, сквернословие, употребление ненормативной лексики.
2. Нарушение ритуалов (не поздоровался, не поблагодарил, не извинился и пр.).
3. Присутствие в речи жаргонизмов («ваще», «чумовой», «улет» и т. д.).
4. Сарказм, приказной тон, грубость, невежество, отсутствие эмпатии по отношению к собеседнику.
5. Упоминание о присутствующем человеке в третьем лице.

Таким образом, нормы речевого этикета применимы в любых ситуациях: от повседневной рутины до обмена опытом на международных конференциях или дипломатических переговорах. Основные правила предписывают использование при разговоре спокойного тона, дружелюбного настроения, общепринятой лексики и поддержание субординации между собеседниками.