

Речевой этикет



- “Этикет (от франц. *etiquette* – ярлык, этикетка) - совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы общения, манеры и одежда)”



Что такое «речевой этикет»?



□ Речевой этикет — это система специфических языковых знаков (слов, устойчивых словесных формул) и правил их употребления, принятых в данном обществе в данное время с целью установления речевого контакта между собеседниками и поддержания дружеских, вежливых, доброжелательных или официальных отношений в соответствии с речевой ситуацией

□ *«Толковый словарь русского речевого этикета»*

□ Речевой этикет — условный язык вежливости, субординации, имеющий свой словарь (систему знаков) и грамматику (правила пристойного речевого поведения в обществе).

«Толковый словарь русского речевого этикета»

□ Речевой этикет — это совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях.

«Русский язык. Энциклопедия»

История возникновения

- Слово «этикет» во французский язык пришло из Греции. Этимологически оно восходит к корню, означающему порядок, правило. Во Франции слово употреблялось для обозначения специальной карточки, на которой были прописаны правила рассадки и поведения за королевским столом. Но во времена Людовика Четырнадцатого само явление этикета, конечно, не возникает, оно имеет гораздо более древнее происхождение. Правила речевого этикета, краткое содержание которых можно описать словосочетанием «успешное общение», начинают формироваться тогда, когда людям приходилось учиться налаживать отношения и договариваться друг с другом. Уже в глубокой древности существовали правила поведения, которые помогали собеседникам преодолеть взаимное недоверие и установить взаимодействие. Так, кодекс хорошего поведения описывается в текстах древних греков, египтян. Этикетные правила в древности были своеобразным ритуалом, который подсказывал собеседникам, что они «одной крови», что они не представляют угрозы. Каждый ритуал имел вербальную и невербальную составляющую. Постепенно первоначальное значение многих действий утрачивается, но ритуал и его словесное оформление сохраняется и продолжает воспроизводиться.

Функции речевого этикета

- У современного человека нередко возникает вопрос о том, для чего нужны правила речевого этикета? Кратко можно ответить – чтобы понравиться другим людям. Главная функция речевого этикета – установление контакта. Когда собеседник соблюдает общие правила, это делает его более понятным и предсказуемым, мы подсознательно больше доверяем тому, что нам знакомо. Это идет еще с первобытных времен, когда мир вокруг был очень негарантированным и отовсюду грозили опасности, соблюдение ритуалов тогда было чрезвычайно важно. И когда партнер по коммуникации выполнял знакомый набор действий, говорил правильные слова, это снимало часть недоверия и облегчало контакт. Сегодня наша генная память также подсказывает нам, что человеку, соблюдающему правила, можно больше доверять. Правила и нормы речевого этикета выполняют функцию формирования положительной эмоциональной атмосферы, помогают оказать благоприятное влияние на собеседника. Речевой этикет также выступает средством демонстрации уважения к собеседнику, помогает подчеркнуть статусное распределение ролей между коммуникантами и статус самой ситуации общения – деловой, неформальный, дружеский. Таким образом, правила речевого этикета являются инструментом профилактики конфликтов. Часть напряженности снимается простыми этикетными формулами. Речевой этикет как формальная часть этики выполняет регулирующую функцию, он помогает устанавливать контакты, влияет на поведение людей в типичных ситуациях.



Виды речевого этикета

- Как и любая речь, этикетное речевое поведение сильно отличается в своей письменной и устной форме. Письменная разновидность имеет более жесткие правила, и в этой форме этикетные формулы более обязательны к применению. Устная форма более демократична, здесь допускаются некоторые пропуски или замена слов действием. Например, порой вместо слова «Здравствуйте», можно обойтись кивком головы или легким поклоном.
- Этикет диктует правила поведения в определенных сферах и ситуациях. Принято выделять несколько разных видов речевого этикета. Официальный, деловой или профессиональный речевой этикет определяет правила речевого поведения при выполнении должностных обязанностей, на переговорах, при оформлении документов. Этот вид довольно сильно формализован, особенно в своей письменной разновидности. Правила русского речевого этикета в официальной и неформальной обстановке могут сильно отличаться, первым сигналом перехода от одного вида этикета к другому может стать смена обращения на «Вы» на обращение на «ты». Повседневный речевой этикет отличается большей свободой, чем официальный, здесь наблюдается большая вариативность ключевых этикетных формул. Также существуют такие разновидности речевого этикета, как дипломатический, воинский и религиозный.



Принципы современного речевого

этикета

- Любые правила поведения исходят из общечеловеческих принципов морали, не исключение и речевой этикет. Золотое правило речевого этикета базируется на главном моральном принципе, сформулированном еще И. Кантом: поступай по отношению к другим так, как хотел бы, чтобы поступали по отношению к тебе. Таким образом, и вежливая речь должна включать такие формулы, которые самому человеку было бы приятно услышать. Базовыми принципами речевого этикета являются уместность, точность, краткость и правильность. Говорящий должен отбирать речевые формулы в соответствии с ситуацией, статусом собеседника, степенью знакомства с ним. В любом случае следует высказываться максимально кратко, но не терять при этом смысла сказанного. И, конечно, говорящий должен уважительно относиться к партнеру по коммуникации и стараться построить свое высказывание в соответствии с правилами русского языка. Речевой этикет строится еще на двух важнейших принципах: доброжелательности и сотрудничества. Вежливый человек относится к другим людям с изначальной установкой на добро, он должен быть искренним и приветливым. Коммуниканты должны с обеих сторон делать все, чтобы общение было продуктивным, взаимовыгодным и приятным для всех



Этикетные ситуации

- Этикет регламентирует поведение в различных ситуациях. Традиционно речь значительно различается в официальной обстановке и в повседневной жизни, а также в разных формах своего существования: в письменной или устной. Однако существуют общие правила речевого этикета в различных речевых ситуациях. Перечень таких случаев одинаков для любых сфер, культур и форм. К стандартным этикетным ситуациям относятся: - приветствие; - привлечение внимания и обращение; - представление и знакомство; - приглашение; - предложение; - просьба; - совет; - благодарность; - отказ и согласие; - поздравления; - соболезнования; - сочувствие и утешение; - комплимент. Каждая этикетная ситуация имеет устойчивый набор речевых формул, которые рекомендованы к употреблению.

Национальные особенности этикета

- Речевой этикет базируется на общечеловеческих, универсальных моральных принципах. Поэтому его основа одинакова во всех культурах. К таким универсальным принципам, характерным всем странам, относятся сдержанность в проявлении эмоций, вежливость, грамотность и умение использовать стандартные речевые формулы, соответствующие ситуации, позитивное отношение к собеседнику. Но частная реализация общечеловеческих норм может значительно различаться в разных национальных культурах. Вариативность обычно проявляется в речевом оформлении стандартной ситуации. Общая культура общения влияет на национальный речевой этикет. Правила этикета, например, в русском языке предполагают поддержание беседы даже с незнакомыми людьми, если довелось оказаться с ними в замкнутом пространстве (в купе поезда), в то время как японцы и англичане постараются молчать в таких же обстоятельствах или говорить на максимально нейтральные темы. Чтобы не попасть впросак в общении с иностранцами, следует, готовясь к встрече, ознакомиться с их этикетными правилами.



Ситуация установления контакта

- Основные правила речевого этикета в начале беседы связаны с речевым оформлением приветствия и обращения. Для русского языка основной формулой приветствия является слово «здравствуйте». Его синонимами могут быть словосочетания «приветствую Вас» с архаическим оттенком и «добрый день, утро, вечер» более душевные, по сравнению с основной формулировкой. Этап приветствия является одним из важнейших в установлении контакта, слова должны произноситься с искренней интонацией, с вложением ноток позитивной эмоциональности. Средствами привлечения внимания служат слова: «позвольте/разрешите обратиться», «простите», «извините» и добавление к ним объяснительной фразы: представления, просьбы, предложения.

Ситуация обращения

- Обращение – одна из трудных этикетных ситуаций, так как бывает непросто подобрать подходящее наименование человека, к которому необходимо обратиться. В русском языке сегодня универсальным считается обращение «господин/госпожа», но в речи они пока не всегда хорошо приживаются в связи с негативными коннотациями в советское время. Самое лучшее обращение – по имени-отчеству или по имени, но оно не всегда возможно. Худший вариант: обращение со словами «девушка», «женщина», «мужчина». В ситуации профессионального общения можно обратиться по наименованию должности человека, например, «господин директор». Общие правила речевого этикета кратко можно описать как стремление к комфорту коммуникантов. Обращение ни в коем случае не должно указывать на какие-то личные характеристики человека (пол, возраст, национальность, вера).

Ситуация завершения контакта

- Завершающий этап в общении также очень важен, его запомнят собеседники и нужно постараться, чтобы оставить положительное впечатление. Привычные правила речевого этикета, примеры которых мы знаем с детства, рекомендуют использовать для прощания традиционные словосочетания: «до свидания», «до встречи», «прощайте». Однако завершающая стадия также должна включать и слова благодарности за потраченное время на общение, возможно, за совместную работу. Также можно дополнительно выразить надежды на продолжение сотрудничества, сказать напутственные слова. Речевой этикет, правила этикета рекомендуют при завершении контакта поддерживать благоприятное впечатление, создать эмоциональную атмосферу искренности и тепла. Этому помогают устойчивые формулы: «было очень приятно с вами пообщаться, надеюсь на дальнейшее сотрудничество». Но шаблонные фразы должны произноситься максимально искренне и с чувством, чтобы они приобрели подлинный смысл. Иначе прощание не оставит желаемого эмоционального отклика в памяти собеседника.

Правила представления и знакомства

- Ситуация знакомства требует решения вопроса об обращении. Деловое общение, контакты с малознакомыми людьми предполагают обращение на «Вы». По правилам речевого этикета, на «ты» можно обращаться друг к другу только в рамках дружеского и бытового общения. Представление оформляется такими словосочетаниями, как «позвольте вам представить», «знакомьтесь, пожалуйста», «разрешите вам представить». Представляющий также дает краткую характеристику представляемому: «должность, ФИО, место работы или какая-то особенно примечательная деталь». Знакомящиеся должны обязательно, кроме озвучивания своего имени, произнести положительные слова: «рад познакомиться», «очень приятно».

Правила поздравлений и благодарности

- Современные правила речевого этикета в русском языке предлагают довольно большой ассортимент формул для выражения благодарности. От простого «спасибо» и «благодарю» до «бесконечно признателен» и «премного благодарен». Принято за большую услугу или подарок добавлять к словам благодарности дополнительное положительное словосочетание, например, «очень приятно», «я тронут», «вы так добры». Формул поздравлений существует чрезвычайно много. Сочиняя поздравление по какому-либо поводу, стоит продумать индивидуальные слова, кроме привычного «поздравляю», которые бы подчеркнули особенность повода и личность чествуемого. Текст поздравления обязательно включает какие-либо пожелания, желательно, чтобы они не были шаблонными, а соответствовали личности виновника торжества. Произносить поздравление следует с особым чувством, которое придаст словам большую ценность.

Правила приглашения, предложения, просьбы, согласия и отказа

- Приглашая кого-то принять в чем-либо участие, следует также соблюдать правила речевого этикета. Ситуации приглашения, предложения и просьбы в чем-то сходны, в них говорящий всегда немного снижает статус своей роли в коммуникации и подчеркивает значимость собеседника. Устойчивыми выражениями приглашения является словосочетание «имеем честь пригласить», в котором отмечается особая важность приглашенного. Для приглашения, предложения и просьбы используются слова «прошу», «будьте любезны», «пожалуйста». В приглашении и предложении можно дополнительно сказать о своих чувствах к приглашенному: «будем рады/счастливы видеть вас», «с удовольствием предлагаем вам». Просьба – ситуация, в которой говорящий намеренно снижает свою позицию в коммуникации, но не стоит с этим перебарщивать, традиционное оформление просьбы это слова: «прошу вас», «не могли бы вы». Согласие и отказ требуют разного речевого поведения. Если согласие может быть предельно лаконичным, то отказ обязательно нужно сопровождать смягчающими и мотивирующими формулировками, например, «к сожалению, вынуждены ответить отказом на ваше предложение, так как в данный момент »

Правила соболезнования, сочувствия и извинения

- В драматических и трагических ситуациях речевой этикет, правила этикета рекомендуют высказывать только искренние чувства. Обычно сожаление и сочувствие должно сопровождаться подбадривающими словами, например, «сочувствуем вам в связи... и искренне надеемся, что...». Соболезнования приносятся только по действительно трагическим поводам, в них уместно рассказать также о своих чувствах, стоит предложить помощь. Например, «приношу вам свои искренние соболезнования в связи с... эта утрата вызвала у меня горькие чувства. В случае необходимости

Правила одобрения и похвалы

- Комплименты – важная часть установления хороших отношений, эти социальные поглаживания - эффективный инструмент установления хороших отношений. Но говорить комплименты – это целое искусство. От лести их отличает степень преувеличения. Комплимент – это лишь небольшое преувеличение правды. Правила речевого этикета в русском языке гласят, что комплимент и похвала всегда должны относиться к человеку, а не к вещам, поэтому слова: «как вам идет это платье» - нарушение правил этикета, а настоящим комплиментом будет фраза: «как вы прекрасны в этом платье». Хвалить людей можно и нужно за все: за умения, черты характера, за результаты деятельности, за чувства.