

Министерство образования и науки Российской Федерации
НИЖЕГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА РУССКОГО ЯЗЫКА И КУЛЬТУРЫ РЕЧИ

Русский речевой этикет

Учебно-методическое пособие

Нижний Новгород
2005

Составители: Н.С.Конищева, О.В.Гундяева

Русский речевой этикет: Учебно-метод. пособие / НГТУ; Сост.:
Н.С.Конищева, О.В.Гундяева, 2005, с.

Редактор

Подп. к печ. Формат .Бумага .

Печать. Печ.л. . Уч.-изд.лит. . Тираж .Заказ .

Нижегородский государственный технический университет.

Типография НГТУ. 603600, Н.Новгород, ул. Минина, 24.

Нижегородский государственный
технический университет, 2005.

Содержание

Введение.....	4
Вежливость.....	4
ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЯ «ВЕЖЛИВОСТЬ».....	4
ВИДЫ ВЕЖЛИВОСТИ.....	5
РАЗНОВИДНОСТИ ВЕЖЛИВОСТИ.....	6
СРЕДСТВА ВЫРАЖЕНИЯ ВЕЖЛИВОСТИ.....	7
Этикет.....	8
РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ.....	10
НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ РУССКОГО РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА.....	14
СИТУАТИВНАЯ ВАРИАНТНОСТЬ ЭТИКЕТНЫХ ФОРМУЛ.....	21
Приложение. Частные сферы применения речевого этикета.....	28
ОСОБЕННОСТИ РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА В РЕЛИГИОЗНОЙ СФЕРЕ (РУССКАЯ ПРАВОСЛАВНАЯ ТРАДИЦИЯ).....	28
РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.....	34
РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ ЭЛЕКТРОННЫХ СРЕДСТВ КОММУНИКАЦИИ.....	43
Задания.....	54
Вопросы для самоконтроля.....	58
Список литературы	

Введение.

Культура речи человека — это такой выбор и такая организация речевых средств, которые в определённой ситуации общения при соблюдении современных языковых норм и этики общения позволяют обеспечить наибольший эффект в достижении поставленных коммуникативных задач. Таким образом, культура речи включает в себя три аспекта: 1) **нормативный**, 2) этический, 3) коммуникативный.

Речевая этика — это правила должного речевого поведения, основанные на нормах морали, национально-культурных традициях.

Этика речевого общения начинается с доброжелательного отношения к собеседнику, демонстрации заинтересованности в разговоре, искреннего выражения своего мнения, сочувственного внимания.

Этические нормы воплощаются в специальных формулах **речевого этикета** и выражаются комплексом разноуровневых средств.

Вежливость.

Определение понятия «вежливость».

Речевой этикет соотносится с понятием **вежливости**, которое в самом общем смысле можно охарактеризовать как *соблюдение правил приличия в обществе*. Вежливость — это моральное качество, характеризующее поведение человека, для которого уважение к людям является повседневной нормой поведения. В общественном сознании вежливости противопоставлены грубость и высокомерие.

Русское слово *вежливость* образовано от прилагательного *вежливый*¹, первоначально имевшего значение «знающий, сведущий, образованный, учёный». Современное значение — «соблюдающий светские, житейские приличия учтивый, услужливый, предупредительный» сформировалось не ранее XVI в. В.И. Даль определяет понятия «вежа» и «невежа» следующим образом: «Ныне *вѣжа* и *невѣжа* относятся не до учёности или познаний (в значении неучёного говорится *невѣжда*), а до образования внешнего, до светского обращенья, знания обычаев и приличий».

Существуют различные виды и разновидности вежливости.

¹ Древнерусское *вѣжа* — "знаток" (ср. *вѣдать* — "знать").

Виды вежливости.

Официальная вежливость	<p>Характерна для официально-делового общения на служебном, юридическом, государственно-управленческом уровнях («руководитель — подчинённый», «служащий — клиент», «учреждение — учреждение» и т. п.)</p> <p>Не имеет индивидуально-личностной оценочности, эмоционально нейтральна, не выходит за рамки сугубо служебных отношений².</p>
Ритуально-обрядовая вежливость	<p>Совокупность форм вежливости, употребление которых регламентировано ритуалами, народными обычаями и религиозными обрядами: торжественной встречи и проводов, крестин, именин, свадьбы; прощания с умирающим, выражения соболезнования и т. д., — например, формы взаимного прощания в "прощёное воскресенье", пасхальные приветствия.</p> <p>Отличается строгой нормативностью, стилистической возвышенностью и эмоциональной экспрессивностью.</p>
Обиходно-бытовая вежливость	<p>1) дежурная вежливость (от франц. de jour — «на каждый день») — характерна для эпизодического кратковременного неофициального или полуофициального общения в разнообразных обиходно-бытовых ситуациях. <i>Скажите, пожалуйста, который час? Извините. Разрешите. Спасибо. Здравствуйте. До свидания</i> и т. п.</p> <p>2) доброжелательное, дружеское обхождение — характерно для общения родственников, друзей, близких знакомых в обиходно-бытовых ситуациях.</p> <p>Характеризуется стилистическим и эмоционально-экспрессивным многообразием форм, их широкой вариативностью, мягким юмором. <i>Доброго здоровья! Моё почтение! Здорово, парни! Сколько зим, сколько лет! Какие люди по улицам ходят, и без охраны! Как делишки, как детишки?</i> и т. п.</p>

² Одна из разновидностей официальной вежливости — *дипломатическая*, или международная, вежливость, формы выражения миролюбивых отношений между государствами, не имеющие юридического характера и не закреплённые нормами международного права.

Разновидности вежливости.

<i>Приветливость</i>	выраженная склонность к дружелюбному, радушному, ласковому общению.
<i>Обходительность</i>	повышенная вежливость, проявляющаяся в общительности, умении найти подход к каждому собеседнику, быть внимательным, ласковым, любезным, приветливым, учтивым, почтительным.
<i>Учтивость</i>	проявляется в обязательном соблюдении светских приличий, этикета, повышенном внимании как к старшим, так и к равным по возрасту, положению.
<i>Почтительность</i>	выражение глубокого уважения к лицам, старшим по возрасту, положению, имеющим заслуги, авторитет, занимающим видное положение в обществе.
<i>Тактичность</i>	умение общаться в соответствии с ситуацией, так, чтобы своим словом или поступком не огорчить собеседника, не оскорбить его моральных, религиозных, патриотических или каких-либо других чувств.
<i>Деликатность</i> ³	проявляется во внимательном, чутком, мягком, предупредительном, осторожном обхождении с адресатом из опасения нечаянно огорчить, задеть его чувство собственного достоинства, поставить в неловкое, затруднительное положение.
<i>Любезность</i>	обходительность, предупредительность, учтивость; склонность говорить комплименты («любезности») в адрес собеседника.
<i>Галантность</i> ⁴	изысканная вежливость, любезность, готовность к услугам. Обычно об утончённой, на европейский манер, вежливости мужчины по отношению к женщине.
<i>Куртуазность</i> ⁵	изысканная вежливость, любезность, выражаемая витиеватыми метафорическими фразами на манер общения средневековых придворных рыцарей с «дамой сердца». В настоящее время возможна в непринуждённом общении мужчины с близко знакомой женщиной как стилистическое средство юмора, шутки, языковой игры.

Таким образом, за пределами вежливости находятся, с одной стороны, *амикошонство*⁶ — чрезмерная фамильярность, бесцеремонность в обращении, с другой стороны — *подобострастие* (чрезмерная угодливость, раболепие).

³ От *деликатный*, заимств. в Петровскую эпоху через польск. яз. из франц.: *delicat* — «нежный, изящный».

⁴ От *галантный*, заимств. в последней четверти XIX в. из франц. яз., где *gallant* — «учтивый», «любезный», «изящный»; первонач. «оживлённый», «весёлый».

⁵ От франц. *courtois* — «учтивый, вежливый».

⁶ От франц. *ami* — «друг» + *cochon* — «свинья»

Средства выражения вежливости.

Собственно лингвистические средства выражения вежливости:

Лексико-фразеологические	вежливые, приветливые слова и устойчивые словесные формулы речевого этикета: <i>здравствуйте, спасибо, до свидания, будьте добры, милости просим</i> и др
Словообразовательные	словообразовательные модели с эмоционально-оценочными морфемами: -еньк-, -ец-, -иц-, -очк-, -ушк-, -чик- и др.: <i>сестрица, сестричка, сестрёнка, сестрёночка; глубоко-, много-, все-, досто-</i> и др.: <i>глубокоуважаемый, многочтимый, всемилостивый, достолюбез-ный; -те: пойдёмте, станемте</i> и т. п.
Морфологические	употребление форм множественного числа в значении единственного: вежливое <i>Вы</i> и <i>Вы</i> -формы глагола, <i>Они</i> в знач. «он», «она»; формы элатива, т. е. высшей степени качества: <i>любезнейший, дражайший, почтеннейший, милейший, расчудесный, красавица</i> , и т. п.; безличные глаголы и формы сослагательного наклонения в «смягчительном» значении: <i>хочется от всей души поздравить, хотел бы Вас поблагодарить, не могли бы Вы помочь, был бы весьма признателен.</i>
Синтаксические	синтаксические модели, служащие для выражения вежливой просьбы, благодарности, извинения, поздравления и т. п.: <i>Не хотите ли..., Не желаете ли... (чего-л., сделать что-л.)? Если Вас не затруднит..., Если Вам не трудно..., Если можно..., Извините меня, пожалуйста... Я благодарю Вас за то, что...</i> и др
Орфографические и пунктуационные	написание <i>Вы, Ваш</i> с прописной буквы при обращении к одному лицу, строгое соблюдение орфографических и пунктуационных норм.
Фонетические	вежливая интонация, соблюдение орфоэпических норм (<i>здравствуйте — здарсьте — драссь</i>)

Экстралингвистические средства выражения вежливости:

<i>Кинетические</i>	телодвижения и жесты знакового характера: вставание, снятие головного убора, поклон, рукопожатие, целование руки, помахивание рукой в знак приветствия или прощания и др.
<i>Мимические</i>	знаковые движения мышц лица: улыбка, взгляд, выражение скорби, печали, удивления, восхищения и др.
<i>Фонационные</i>	комфортный для собеседника темп речи, тембр голоса, дикция, особенности произношения отдельных звуков, слов и словоформ, звуковые заполнители пауз.
<i>Эпистолярно-графические</i>	комфортный для адресата почерк, соответствующие этикету форма расположения текста и его частей, тип оформления рукописи или ма-

Этикет.

Этикет и вежливость — очень близкие понятия. И вежливость, и этикет — это внешние проявления доброжелательного отношения к окружающим, реализующиеся в ситуации непосредственного общения («Я ↔ ТЫ — здесь и сейчас»). Все вербальные и невербальные знаки вежливости являются в то же время знаками этикета.

Однако современное понятие этикета несколько шире понятия вежливости. Если любое проявление невежливости (грубость, высокомерие) расценивается как нарушение этикета, то не всякое соблюдение этикета (например, умение правильно пользоваться столовыми приборами, одеваться соответственно ситуации и т. п.) воспринимается окружающими как вежливость.

Этикет — это совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений. Эти правила распространяются на все сферы жизни человека в социуме, определяют его манеры, поведение, обхождение с окружающими. Нормы этикета могут быть кодифицированными или «неписаными», усвоенными в процессе воспитания; строго обязательными, имеющими силу закона или ритуала, или нежесткими, допускающими большую свободу и вариативность в их соблюдении.

История слова и понятия «этикет».

<p>понятие, регламентирующее взаимоотношения людей в данный ист- торический период</p>	<p>значение понятия</p>
<p>Чинь (до XVII в.)</p>	<p>Исконно русское слово, означавшее: 1) установленный порядок совершения чего-либо, устав, обряд, ритуал, церемония (<i>чин крещения, чин венчания на царство, чин править</i> — соблюдать церемониал, установленный обряд или порядок); 2) степень, на коей человек стоит в обществе, звание, сан, сословие, состоянье (<i>Люди духовного чина, воинские чины</i>); 3) степень жалованного служебного значенья, достоинства, класс... (ср.: <i>подчинение, чиновник, без чинов</i> общаться, то есть без церемоний, свободно, на равных).</p>
<p>этикет (XVIII - XIX вв.)</p>	<p>Заимствовано из французского языка⁷, употреблялось в значении «светская церемониальная вежливость⁸». Более чёткая, нежели в настоящее время, граница между этикетом и вежливостью. Граница эта — <i>церемониальность</i>, то есть строгое следование правилам поведения, установленным при дворе или в светском обществе, демонстративное соблюдение субординации во взаимоотношениях в соответствии с иерархией чинов, титулов и званий.</p>
<p>этикет (1917г. – 70^е гг.)</p>	<p>Слово крайне ограниченного употребления с отрицательной идеологической оценкой в контекстах: <i>буржуазная (антинародная) культура, классовое неравенство, чиновничество</i> и т. п.</p>
<p>этикет (с 70^х гг.)</p>	<p>Деидеологизированное понятие, означающее «совокупность установленных норм поведения».</p>

⁷ Франц. *etiquette* 1) клеймо, ярлык, знак фирмы на товарах, удостоверяющий их происхождение; марка, надпись; 2) совокупность форм приличия и обычаев в высшем обществе и придворной жизни; обряд, церемониал; формальности.

⁸ Ср. толкование В. И. Даля: «Этикет — чин, порядок, светский обик внешних обрядов и приличия; приятая, условная, ломливая вежливость; церемониал, внешняя обрядливость. <Этикет>ничать, с важностью и настойчивостью блюсти этикет, будто дело».

Речевой этикет.

Будучи видовым по отношению к родовому понятию этикет, речевой этикет понимается как «принятые в том или ином обществе, кругу людей правила, нормы речевого поведения». Это система устойчивых формул общения, предписываемых обществом для установления речевого контакта собеседников, поддержания общения в избранной тональности соответственно их социальным ролям и ролевым позициям относительно друг друга, взаимным отношениям в официальной и неофициальной обстановке.

В узком смысле слова речевой этикет — это функционально-семантическое поле единиц доброжелательного, вежливого общения в ситуациях обращения и привлечения внимания, знакомства, приветствия, прощания, извинения, благодарности, поздравления, пожелания, просьбы, приглашения, совета, предложения, согласия, отказа, одобрения, комплимента, сочувствия, соболезнования и т. п.

Правила речевого поведения.

Правила ведения речи для говорящего:

1. Говорящему предписывается уважительное и доброжелательное отношение к собеседнику.

Запрещается своей речью наносить адресату обиду, оскорбление, выказывать пренебрежение. Следует избегать прямых негативных оценок личности собеседника, так как они не способствуют достижению коммуникативной согласованности, благоприятным взаимодействиям.

2. Говорящему предписывается проявлять уместную в данной ситуации общения (сообразную и соразмерную, а не преувеличенную) вежливость, то есть необходимо учесть возраст, пол, служебное или общественное положение адресата и другие его социальные позиции и роли и соразмерить свои собственные социальные признаки с этими показателями партнера.

3. Говорящему не рекомендуется ставить в центр внимания собственное Я, предписывается быть скромным в самооценках, не навязывать собеседнику, упорно и категорично, собственных мнений и оценок, уметь встать на точку зрения партнера, проникнуться так называемой эмпатией (выражение солидаризации с каким-либо участником описываемой ситуации).

4. Говорящему предписывается поставить в центр внимания слушающего, учитывая его социальные роли, его личность и осведомленность в теме, предмете речи, степени его заинтересованности. Следует не скупиться на языковые средства адресации, постоянно поддерживая контакт внимания, понимания, интереса (Вам, наверное, интересно узнать...; Вы, конечно, знаете..., повторные обращения, мимические и жестовые знаки внимания).

5. Говорящему необходимо уметь выбрать тему для разговора, уместную в данной ситуации, интересную, понятную партнеру. При этом нужно учитывать такой аспект, как национальная специфика типичной в ситуациях общения тематики. Так, например, в Англии часто беседуют о погоде. В странах с устойчивым климатом такая тематика не принята. Разговоры о семейных отношениях не ведут малознакомые люди, а в странах Востока — даже хорошо знакомые. В Японии даже деловой разговор должен предваряться как бы ничего не значащим разговором о погоде, здоровье и т.д. Это установка на контакт, принятое проявление внимания к собеседнику. Однако в целом говорящий должен стремиться к нетривиальным сообщениям. Самоочевидные сообщения вызывают раздражение слушателя.

6. Говорящий должен следовать логике развертывания текста, следить за тем, чтобы вывод не противоречил посылке, чтобы следствия вытекали из причин. Композиция текста, следование одного за другим, разбиение текста на смысловые части особенно важны в публичной речи, научной и ораторской.

7. Говорящий должен помнить, что порог смыслового восприятия и концентрации внимания 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. Необходимо также следить за тем, чтобы слушатель не устал, давать ему передохнуть, вновь сосредоточиться. Кроме пауз, есть другие средства пробуждения внимания: это повторные обращения, разного рода средства авторизации и адресации текста, иначе говоря, указаний на себя, говорящего, и на слушающего, апелляции к нему.

8. Говорящий должен постоянно вести отбор языковых средств в соответствии с избранной стилистической тональностью текста, ориентируясь не только на адресата, но и на ситуацию общения в целом, на официальность или неофициальность обстановки. В одних случаях общение происходит в обиходно-бытовой среде, с близкими людьми, в других — в нейтрально-обиходной среде, с незнакомыми людьми (магазин, транспорт, улица и т.д.), в третьих — это может быть научное, учебное, профессиональное общение. Каждый раз у говорящего рождаются стилистически разные тексты, которые если и допускают иностилевые вкрапления, то специально внесенные, оправданные.

9. Говорящий должен помнить, что в устном контактном непосредственном общении слушатель не только слышит, но и видит его, следовательно, принимает от него множество сигналов невербальной (несловесной) коммуникации: жесты, позы, мимику, общую манеру держаться. Прежде всего необходимо сохранять принятую в данной национальной и социальной культуре дистанцию между собой и партнером⁹. Необходимо ограничивать свою жестикуляцию, учитывать своеобразную стилистику жестов.

Правила ведения речи для слушающего:

1. Слушание выдвигается на первый план, когда люди хотят достичь согласованности в действиях. Если кто-либо обратился к вам с речью, необходимо прервать дела и внимательно выслушать, о чем он вам сообщает. В обществе выработано правило: отдать предпочтение слушанию перед всеми видами деятельности.

2. Слушая, необходимо доброжелательно, уважительно и терпеливо относиться к говорящему. Если же в данный момент выслушать совершенно невозможно, нужно тактично перенести время беседы, указав аргументы своей занятости.

3. Выслушивая собеседника, важно не перебивать его, не сбивать с мысли, не вставлять неуместных или колких замечаний, не переводить слушание в собственное говорение.

⁹ Различают: **зону безразличия** (более 8 метров), **публичную зону** (2,5-7,5 м., подходит для выступления перед группой лиц), **социальную зону** (1,2-2,5 м., подходит для официального, делового общения), **личную зону** (0,45-1,2 м., оптимальна для личной беседы) и **интимную зону** (ближе 0,45 м.).

4. Выслушивая, необходимо поставить в центр внимания говорящего и его интересы. Не прерывая, не перебивая собеседника, можно и нужно постоянно проявлять свою коммуникативную роль слушателя с помощью междометий, жестов, мимики, подчеркивать заинтересованность в словах говорящего, подтверждая контакт, внимание, понимание междометными и жестовыми «поддакиваниями» (кивками головой).

5. 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. Иначе говоря, необходимо сочетать в себе роль слушающего с ролью говорящего, умело вступая в диалог, но при этом не забывать, что не следует занимать все временное пространство беседы собственным говорением.

6. Если слушающих больше, чем два, не следует отвечать на вопрос, заданный другому собеседнику, вообще реагировать на речь, направленную к другому человеку. Но если тот, к кому направлены слова, не реагирует, что, конечно, вне правил ведения речи, то другой, как бы сторонний, слушающий может взять на себя ответ, тем самым спасая положение в общей беседе и организуя тот тип речи, который называют полилогом.

Национальные особенности русского речевого этикета.

Этикетные нормы поведения носят национальный характер.

И. Эренбург в книге «Люди, годы, жизнь» пишет об этом: «Европейцы, здороваясь, протягивают руку, а китаец, японец или индеец вынужден пожать конечность чужого человека. Если бы приезжий совал парижанам или москвичам босую ногу, вряд ли это вызвало бы восторг.

Житель Вены говорит «целую руку», не задумываясь над смыслом своих слов, а житель Варшавы, когда его знакомят с дамой, машинально целует ей руку.

Англичанин, возмущенный проделками своего конкурента, пишет ему: «Дорогой сэра, вы мошенник», без «дорогого сэра» он не может начать письмо.

Христиане, входя в церковь, костел или кирху, снимают головные уборы, а еврей, входя в синагогу, покрывает голову. В католических странах женщины не должны входить в храм с непокрытой головой.

В Европе цвет траура черный, в Китае - белый.

Когда китаец видит впервые, как европеец или американец идет под руку с женщиной, порой даже ее целует, это кажется ему чрезвычайно бесстыдным.

В Японии нельзя войти в дом, не сняв обуви; в ресторанах на полу сидят мужчины в европейских костюмах и в носках.

В пекинской гостинице мебель была европейской, но вход в комнату традиционно китайским - ширма не позволяла войти прямо; это связано с представлением, что черт идет напрямик; а по нашим представлениям черт хитер, и ему ничего не стоит обойти любую перегородку.

Если к европейцу приходит гость и восхищается картиной на стене, вазой или другой безделушкой, то хозяин доволен. Если европеец начинает восторгаться вещицей в доме китайца, хозяин ему дарит этот предмет - того требует вежливость.

Мать меня учила, что в гостях нельзя ничего оставлять на тарелке. В Китае к чашке сухого риса, которую подают в конце обеда, никто не прилагается - нужно показать, что ты сыт. Мир многообразен, и не стоит ломать голову над тем или иным обычаем: если есть чужие монастыри, то, следовательно, есть и чужие уставы».

Национальная специфика *речевого этикета* также чрезвычайно ярка в каждой стране, потому что на неповторимые особенности языка накладываются особенности образа жизни, обрядов, привычек, национального характера.

Так, в мусульманских странах может быть воспринято как оскорбление то, что является знаком уважения в странах европейских — при встрече поинтересоваться здоровьем жены и близких.

В Корее, если вы в возрасте, вам постоянно будут напоминать о нем: «Сядите, пожалуйста, в вашем возрасте надо сидеть», так как на Востоке возраст человека — это его достояние, и чем старше человек, тем больше уважения он заслуживает, что непременно надо словесно подчеркивать.

Истоки речевого этикета лежат в древнейшем периоде истории языка, когда речевой этикет (как и этикет в целом) имел ритуальный смысл: слову придавалось особое, магическое значение, поэтому речевая деятельность человека, с точки зрения членов архаического социума, могла оказывать непосредственное воздействие на людей, животных и окружающий мир. Реликты этого состояния сохраняются в различных единицах речевого этикета, поэтому и многие устойчивые формулы представляют собой ритуальные пожелания, некогда воспринимавшиеся как действенные. В русском языке это, например, *Здравствуйте* (также *Будьте здоровы*), *Спасибо* (от *Спаси Бог*)¹⁰.

Если сравнивать русский этикет и европейский, то в самом общем смысле можно сказать, что вежливость русских в большей мере является «вежливостью сохранения солидарности», чем западноевропейская «вежливость сохранения дистанции»¹¹.

Русский этикет характеризуют дистантность и анонимность в ситуациях с отсутствием коммуникации или с формальной коммуникацией. Контактность и открытость, напротив, характеризуют неформальное общение. Надо заметить, что такая интерпретация вполне соответствует стереотипному мнению о русском характере: «мало улыбаются, но после знакомства очень (иногда слишком) дружелюбны».

¹⁰ Древние греки приветствовали друг друга словом *Радуйся!*, арабы говорят *Мир вам!*, а индейцы наваха — *Всё хорошо!*

¹¹ Ратмайр Р. Прагматика извинения: Сравнительное исследование на материале русского языка и русской культуры. М., 2003.

Если же ограничиться речевым общением и речевым этикетом, то можно, по-видимому, сказать, что для современного европейского этикета характерна тенденция к стандартизации речевого общения, определенная независимость речевого поведения от знакомства/незнакомства или даже степени знакомства коммуникантов. Европейский речевой этикет предлагает одну или, в крайнем случае, несколько речевых стратегий, нейтральных и применимых во множестве ситуаций. Для русского речевого этикета, напротив, характерен большой языковой выбор и, соответственно, спектр речевых стратегий, однако часто бывает трудно выбрать из них единственную нейтральную, эмоционально ненагруженную.

В англоговорящих странах вопрос *Как дела?* является только формой приветствия и либо вовсе не предполагает ответа (*How do you do? — How do you do?*), либо подразумевает ответ *Хорошо, Отлично* (*How are you? — Fine, thanks.*). Ответ *Плохо* или *Не очень*, так же как и подробный рассказ о том, как идут дела, считается неприличным: собеседнику не следует навязывать свои проблемы. В России на тот же вопрос принято отвечать нейтрально, скорее с негативным оттенком: *Ничего, Помаленьку* и, кроме того, вопрос этот для русского сознания не является до конца десемантизированным, чистым социальным «поглаживанием»¹², поэтому русские склонны вопрос *Как дела?* считать проявлением искреннего интереса и отвечать на него самым детальным образом¹³.

На примере **приветствия** интересно сравнить национальную специфику русского и европейского речевого этикета.

Сам набор ситуаций, когда два человека при встрече приветствуют или не приветствуют друг друга, определяется прежде всего пространством, в котором происходит встреча людей.

Если незнакомые люди встречаются в некоем пространстве, выделенном из «большого» мира, для человека все незнакомцы как бы автоматически становятся «своими». Это не происходит, например, на площади в городе, даже если на ней в какой-то момент оказываются всего два человека. Если для европейца таким малым пространством обязательно является ДОМ, даже многоквартирный, для русских же это менее характер-

¹² Берн Э. Игры, в которые играют люди. Л., 1992.

¹³ В этом смысле показательно изумление оказавшегося в Америке героя фильма С. Бодрова «Брат-2»: «Почему они все спрашивают, как у меня дела? Им что, действительно это интересно?»

но: малым пространством становится скорее не дом, а, например, КВАРТИРА. Если, находясь в гостях, два незнакомых человека столкнутся на кухне или в коридоре, то они, безусловно, поздороваются.

В МАГАЗИНЕ, где происходит стандартная коммуникация покупателя с продавцом, например *Мне двести грамм колбасы, пожалуйста*, вежливая коммуникация на русском языке не подразумевает приветствия, для европейцев же обмен приветствиями практически обязателен. Ситуацию МАГАЗИН можно обобщить и рассматривать в целом ситуацию профессиональной коммуникации «клиент – лицо, выполняющее служебные обязанности». Сюда относится и общение в различных сферах сервиса, в транспорте (например, между водителем автобуса и пассажиром или между кондуктором и пассажиром). Если речь идет о стандартной профессиональной коммуникации (*Ваш билет, пожалуйста* и т. п.), в русском речевом этикете приветствия не только не обязательны, но, скорее, неестественны и выглядят странно. Для данного типа ситуаций нужно отметить также и почти обязательное отсутствие в русском речевом этикете прощания. Заключительной вежливой фразой может являться благодарность – *спасибо* и т. д.

Более того, приветствие в ситуации краткой стандартной коммуникации может восприниматься русским как в некоторой степени агрессивное поведение, или точнее — как прелюдия к возможной агрессии, в лучшем случае, к нежелательному разговору (например, в лифте).

Нужно, однако, отметить, что за последние несколько лет ситуация значительно изменилась. Произошел определенный сдвиг русского речевого этикета в сторону европейского¹⁴. Прежде всего речь идет о стандартной ситуации МАГАЗИН. Дело в том, что эта ситуация попадает в сферу корпоративного этикета. Во многих крупных магазинах (в том числе, открытых европейскими и американскими компаниями) действует свой обязательный корпоративный этикет. Так, продавец или кассир в таком магазине обязательно здороваются с клиентом. Не ответить в данном случае на приветствие было бы откровенной грубостью.

Определённую специфику имеет и телефонный этикет. При звонке куда-либо и дальнейшем разговоре по телефону с неким посредником

¹⁴ Во многих случаях правильнее говорить о влиянии американской культуры как на европейский, так и на русский этикет. Так, по-видимому, одним из первых заметным корпоративным этикетом в России стал речевой этикет системы ресторанов «Мак Доналдс».

(которого просят позвонить к телефону требуемое лицо) русские реже, чем европейцы, здороваются и практически никогда не представляются. Так же и в том случае, если в служебной ситуации русский человек берет трубку, он, в отличие от европейских правил этикета, не обязан представиться, а может ограничиться словами *алло* или *да*.

Особенности национального характера можно проследить и на примере выражения **просьбы**. Так, во французском языке распространена форма просьбы, выражаемая конструкцией из слов *merci de + infinitif* (или отглагольное существительное). Эту конструкцию достаточно сложно перевести на русский язык, поскольку русское *спасибо* — перевод французского *merci* — является реакцией на уже совершившееся событие. В данном же случае речь идет о благодарности за еще не сделанное действие, которое состоится в будущем¹⁵. Так, например, выражение *merci de votre compréhension* можно было бы перевести на русский язык как *надеюсь на ваше понимание*. Интересно, что русским человеком выражение благодарности за ещё не совершенное действие воспринимается не как вежливая просьба, а, скорее, как агрессия, спрятанная за этикетной формой благодарности, что совершенно не характерно для русского этикета. Перевод *merci* с помощью *надеюсь* не адекватен, поскольку данное русское слово выражает неуверенную просьбу в отличие от самоуверенной благодарности за еще не случившееся. Произнесенная благодарность обязывает адресата следовать навязанной стратегии, предопределяет его действия и лишает возможности выбора.

Система **именования** также имеет национальную специфику. В Европе принято называть людей по имени и фамилии. В Испании, а также странах Латинской Америки, человек обычно имеет несколько имён (в связи с этим распространена шутка о том, что бразильцы между именем и фамилией своего ребёнка втискивают имена всех игроков их любимой футбольной команды, включая запасных).

В России же принята уникальная трехименная система названия людей: фамилия — имя — отчество. Отчество возникло на Руси в XII веке как знак принадлежности к княжескому роду; с XVI века русские цари

¹⁵ В русском языке «благодарность вперед» возможна, однако значительно более редка. Существующее выражение *заранее благодарен*, заключающее в себе просьбу, используется, как правило, в письмах.

начали давать отчества приближённым, тем самым оказывая им особое почтение, указание на имя отца было *величанием* (от того времени сохранился вопрос: *Как вас величают по батюшке?*). Однако в настоящее время под влиянием западной культуры¹⁶ возникла тенденция называть людей по имени и фамилии (особенно это характерно для СМИ). Если проанализировать материалы современной прессы, получится, что на долю сочетания имени и фамилии приходится 72% употреблений, употребление только одной фамилии составляет 22,2%, на долю имени-отчества остаётся 5,8%¹⁷.

В каждом языке существует своя, формировавшаяся веками система **обращений**. При буквальном переводе смысл этих обращений подчас искажается; так, английское *Dear* используется в официальных обращениях, тогда как соответствующее ему русское *Дорогой* употребляется, как правило, в менее формальных ситуациях.

Во всех странах обращение некогда возникло как знак социального статуса адресата, но впоследствии стало общенациональной формой вежливого обращения (*Señor*, «старший, господин»; *Madam*, «моя госпожа» и др.).

Резкие социальные изменения в России обусловили отсутствие общепринятого обращения к незнакомому человеку, что создаёт русскому человеку массу неудобств. До октябрьской революции 1917 года нормальной формой обращения было *сударь, сударыня*. Большевики ввели вместо них *товарищ* и *гражданин*. Однако слово *гражданин* постепенно стало ассоциироваться не столько с ежедневным бытом, сколько с судом или приводом в отделение милиции. А слово *товарищ* — слово из лексикона Коммунистической партии — отмерло после падения коммунистического режима.

Наиболее распространённые в данный момент формы обращения «по половому признаку» *мужчина* и *женщина* (возникшие ещё в Советскую эпоху как альтернатива «буржуазному» *господа* и *дамы* и просторечному *мужики* и *бабы*) у большинства людей вызывают негативную реакцию.

¹⁶ Причём на Западе происходит процесс усиления фамильярности: например, премьер-министра Великобритании зовут не Энтони, а Тони Блэр.

¹⁷ Данные приводятся по книге: Северская О., Говорим по-русски с Ольгой Северской. М., 2004.

В последнее время становится нормативным обращение «Дамы и господа!», однако употребляется оно только в официально-деловой обстановке. В деловом разговоре или в официальной переписке принято обращаться *Господин Иванов, Госпожа Петрова*. Но в обыденной жизни подобные обращения пока не прижились.

Пожалуй, наиболее удобной формой обращения к незнакомому человеку остаётся *Простите!, Извините!*, так как при этом не акцентируются никакие социальные признаки человека, к которому обращаются.

Ситуативная вариантность этикетных формул.

Речевая ситуация — это сложный комплекс внешних условий общения (например, место и время общения, а также отчасти и тема) и внутренних реакций общающихся (в том числе причина и цель общения).

Социальная роль человека в общении определяется его социальной позицией и функцией. При этом **позиция** понимается как общее положение человека в социальной среде (студент, отец, директор и т.д.) Каждой социальной позиции предписываются специфические **функции**, которые занимающий данную позицию способен и обязан исполнять. Та или иная роль в сознании людей связана с определённым образцом поведения, с ожиданиями того, что человек в данной роли обязан делать и на что он имеет право.

Кроме того, каждый человек является носителем также роли **социально-психологической**, принятой именно для него и именно в этом коллективе («рубашка-парень», «звезда», «лидер», «клоун»).

Чёткое понимание социальных ролей и речевых ситуаций важно для выбора стиля общения в целом. Что же касается формул речевого этикета, то они в данном случае служат «маркерами», проясняющими нюансы речевой ситуации для обоих собеседников.

Особенности общения во много определяет и **вид общения**.

Виды общения

Признак классификации	Вид общения
<i>По положению коммуникантов в пространстве и времени:</i>	контактное — дистантное
При контактном общении собеседники находятся рядом. Большое значение имеют невербальные средства общения.	
К видам дистантного общения относят все те, где коммуниканты разделены пространством и/или временем. При этом собеседники могут общаться на расстоянии, но будучи связаны в едином времени (по телефону, в чате) или дистантно во времени и пространстве (в письмах).	

<i>По наличию или отсутствию опосредующего «аппарата»</i>	непосредственное — опосредованное
<p>Непосредственное общение, всегда контактное, — это разговор между двумя или несколькими людьми или выступление перед аудиторией.</p> <p>К видам опосредованного общения относится телефонный разговор, письмо, передача информации по радио, телевидению, через книгу.</p>	
<i>С точки зрения формы существования языка</i>	устное — письменное
<p>В письменном тексте воплощаются более сложные формы мышления, отражаемые в более сложных языковых формах, чем те, что характерны для устного общения. Устный текст на всех языковых уровнях подчиняется иным законам, нежели письменный; связан с ситуацией и подкрепляется жестами, мимикой, интонацией; допускает пропуски известной обоим собеседникам информации.</p>	
<i>С точки зрения переменной или постоянной позиции я-говорящего и ты-слушающего</i>	диалогическое — монологическое
<p>Диалог характеризуется относительной краткостью и специфической простотой синтаксического строения реплик, большим количеством «пропусков» (эллипсиса), основанных на общности знаний говорящих, их предварительной осведомленности о предмете речи, друг о друге и о ситуации общения.</p>	
<i>С точки зрения количества участников</i>	межличностное — массовое
<p>Массовое общение — это публичное выступление, лекция, доклад, а также общение с помощью средств массовой коммуникации (пресса, радио, телевидение). Именно здесь вопросы адресации текста требуют особого внимания, так как адресованный текст обладает большей силой воздействия на воспринимающего. Адресация текста при межличностном общении естественна и обычно не требует специальных усилий адресанта.</p>	
<i>С точки зрения обстановки общения и взаимоотношений общающихся</i>	частное — официальное
<p>В отличие от частного, официальное общение ограничено строгими правилами взаимного поведения и отношений коммуникантов как представителей организации, группы. Частное общение может быть непринужденным, дружеским, интимным, фамильярным. Официальное общение связывается с понятием формального при строгом соблюдении "протокола", предписываемого социальными ролями участников коммуникации, неофициальное общение связывается с понятием неформального.</p>	

Итак, для того, чтобы общение было успешным, необходимо:

- ориентироваться в ситуации общения,
- правильно оценивать ролевые признаки партнера,
- соответствовать собственным социальным признакам,
- действовать по правилам коммуникативных ролей говорящего или слушающего,
- строить текст в соответствии с конкретными стилистическими задачами,
- владеть устными и письменными формами общения,
- уметь вести диалог и строить монолог,
- уметь общаться контактно и дистантно,
- а также владеть всей гаммой невербальных средств.

Этикетные формулы связаны с определёнными ситуациями общения, которые имеют стереотипный характер. В данном пособии будем называть их **этикетными ситуациями**. Перечислим основные из них:

- обращение,
- приветствие,
- прощание,
- вопрос,
- просьба,
- благодарность,
- извинение,
- комплимент,
- поздравление и другие.

В отношении этикетных ситуаций важную роль играет **принцип последовательности**. Это означает, что этикетная формула является своеобразным стимулом, на который ожидается вполне определённая ответная реакция: на приветствие — приветствие, на вопрос — ответ, на просьбу — согласие или отказ. Несоблюдение принципа последовательности вызывает однозначно негативную реакцию собеседника и расценивается как грубость.

Итак, выбор **этикетной формулы** определяют:

*этикетная ситуация +
речевая ситуация с учётом социальных ролей собеседников +
вид общения*

Например, в речевой ситуации, когда нам встречается незнакомый человек, в зависимости от того, где эта ситуация имеет место, нам предписываются разные стандарты речевого поведения: в городе не принято здороваться с незнакомцами, в сельской же местности «Здравствуйте» — обязательное приветствие, в том числе и между чужими, незнакомыми людьми. Таким образом этикетная ситуация приветствия зависит от конкретной речевой ситуации.

Для того, чтобы стала возможной такая специфическая форма обращения, как обращение в форме побуждения *Слушай!* или в форме вопроса *Знаешь что?*, общение по своему виду должно быть устным, диалогическим и неформальным. Такое обращение не называет человека, к которому обращаются, а лишь выполняет функцию привлечения внимания.

Рассмотрим некоторые примеры многообразия этикетных формул в зависимости от перечисленных выше условий.

<i>формула</i>	<i>Этикетная ситуация</i>	<i>Вид общения</i>	<i>Речевая ситуация и отношения собеседников</i>
<i>Извинит,е пожалуйста!</i>	обращение	устное межличностное	обращение к незнакомому человеку любого пола, возраста и социального статуса
<i>Доктор!</i>	обращение	устное официальное межличностное	пациент на приёме у врача
<i>Уважаемые члены комиссии!</i>	обращение	устное официальное массовое	защита дипломного проекта, начало благодарственного слова выпускника вуза
<i>Уважаемый господин директор!</i>	обращение	письменное официальное межличностное	деловое письмо; автору письма имя адресата не известно
<i>Петрович!</i>	обращение	устное неформальное межличностное	отношения с оттенком одновременно уважительности и фамильярности. Адресант — носитель просторечия.

<i>Хозяйка!</i>	обращение	устное неформальное межличностное	покупатель — продавец на рынке или слесарь (электрик, сантехник) — владелица квартиры
<i>Солнце моё!</i>	обращение	неформальное межличностное	близкие люди
<i>Респект!</i>	приветствие	неформальное	встреча друзей (поколение 2000-х)
<i>Бог в помощь!</i>	приветствие	устное неформальное	приветствие работающему человеку, адресант — житель села
<i>Мы рады приветствовать Вас...!</i>	приветствие	устное официальное массовое	торжественное событие, официальная обстановка
<i>Окажите любезность</i>	просьба	официальное	при подчёркнуто официальных отношениях
<i>плз</i>	просьба	письменное неформальное	sms, электронное послание (e-mail, ICQ, чат); равное социальное положение и возраст (дети, подростки, молодёжь)

Одни и те же люди в разных речевых ситуациях могут выступать по отношению друг к другу в разных социальных ролях. Люди, находящиеся в отношениях родственных, дружеских, интимных могут в официальной ситуации предстать как начальник и подчинённый, учитель и ученик и т. п. Чтобы форма общения была адекватна ситуации, необходимо уметь «переключать регистры» социальных ролей. Например, члены семьи преподавателя в присутствии его студентов или коллег обращаются к нему по имени отчеству и на Вы.

Несмотря на общую установку этикета на стереотипность, выбор — процесс творческий. В ситуациях неформального общения креативный подход к формулам речевого этикета повышает эффективность их воздействия на собеседника. Кроме того, это может работать на создание неповторимого образа человека, которого узнают уже по манере приветствия.

Стереотипность раздражает, когда превращает выражение, изначально служившее для проявления симпатии, заботы, в дежурную, ничего не значащую фразу. По этой причине некоторые люди стараются избегать обмена репликами типа *Привет! Как дела? — Нормально, а у тебя? — То же ничего.*

Но стереотипность является важным свойством этикетной формулы, когда эта формула становится средством идентификации человека по признаку «свой — чужой» в определённой социальной группе.

Деление на чётко очерченные, подчас враждебные друг другу группы наиболее характерно для подростков и молодёжи. Здесь неправильная интерпретация социальной роли собеседника может в некоторых случаях иметь тяжёлые последствия для человека, допустившего такую ошибку. Например, в молодёжной среде широко используется обращение *чувак*, однако подобным образом ни в коем случае нельзя обращаться к представителю так называемой гоп-культуры, так как для него это слово будет иметь грубо оскорбительный смысл. В этой среде принято обращение *пацан*. Узнать «пацана» достаточно легко по внешнему виду, однако, если есть сомнения, лучше использовать какое-нибудь нейтральное обращение¹⁸.

Этикетные знаки принадлежности к «своим» имеют значение и в профессиональных группах. В этикетной ситуации пожелания маркером «своего» будут такие, например, формулы пожелания удачи, как *Сухих рукавов!* (пожарнику), *Гвоздь в шину!* (шофёру).

Знание и умелое использование формул-маркеров «своего» может помочь человеку успешно войти в чужую для него среду.

Стереотипные этикетные формулы иногда дают возможность безошибочно узнать социальную или профессиональную принадлежность незнакомого нам человека. Например, «двойное» приветствие *Здравствуйтесь, добрый день!* характерно для распространителей товаров, а по формуле *Здравствуйтесь! Можно к Вам обратиться?* мы сразу узнаём собирающих пожертвования для Церкви «Объединение».

Проявляя вежливость, мы не только выказываем уважение к собеседнику, но и преследуем вполне **прагматические** цели: вызвать симпатию человека, создать положительный образ себя, образ, наиболее эффективный в данной конкретной ситуации общения: «своего парня», интеллигентного или делового человека.

¹⁸ Вообще говоря, добровольно вступать в разговор с незнакомыми «пацанами» также не следует ни в коем случае, если, конечно, Вы не владеете в совершенстве их сленгом («понятиями»), так как большинство слов этого своеобразного языка, совпадая по звучанию с общерусскими, имеют совершенно иной смысл, и Вы, таким образом, постоянно рискуете оскорбить своего собеседника, что обернётся серьёзными неприятностями для Вас.

Скажем, если человек вместо привычных коротких нейтральных формул *Здравствуйте!*, *пожалуйста, до свидания* использует формулы «повышенной вежливости» — *Добрый день!*, *будьте добры, всего хорошего*, то это формирует представление о нём как о человеке, который не экономит времени и усилий для выражения своего уважения к собеседнику, что, безусловно, вызывает положительную ответную реакцию.

Однако здесь важно не перестараться (*Извините пожалуйста, разрешите спросить, не могли бы Вы, если вас, конечно, не затруднит...*), так как гипервежливость, во-первых, считается явлением просторечным, а во-вторых, указывает на недостаток у адресанта чувства собственного достоинства.

То свойство этикетных формул, что они служат маркерами отношений между собеседниками, так же используется в прагматических целях, например, для управления «дистанцией» в отношениях — сокращения её: *Здравствуйте, Катя!* — *Привет, солнце!* или увеличения: *Эй, подруга! А что ты делаешь сегодня вечером?* — *Простите, Вы меня о чём-то спросили?*

Жизненные ситуации многообразны до бесконечности, и научиться ориентироваться в них по книжкам невозможно. Здесь необходима интуиция и опыт общения с разными людьми в разной обстановке. Чтобы развить интуицию и приобрести опыт существует один путь — наблюдать за поведением людей, постоянно рефлексировать по поводу собственного поведения и реакции на него окружающих.

Приложение. Частные сферы применения речевого этикета.

Особенности речевого этикета в религиозной сфере (русская православная традиция).

Специфика церковного этикета связана прежде всего с тем, что составляет основное содержание религиозной жизни верующего человека, — с почитанием Бога, с благочестием. В религиозном понимании благочестие представляется как вертикаль, устремленная от земли к небу, к Богу, а церковный этикет — как горизонталь (отношения между людьми): нельзя подняться к небу, не любя человека, и нельзя любить человека, не любя Бога. Таким образом, правила церковного этикета, которые должны регулировать отношения между верующими, устремленными к Богу, определяются духовными основаниями.

Вежливость, как составляющая этикета, у человека духовного может стать средством привлекающим благодать Божию. Обычно под вежливостью понимают не только проявление внешними знаками того внутреннего уважения, которое мы имеем к человеку, но и искусство быть приветливым с людьми, к которым мы не имеем расположения. Для человека духовного, знающего сокровенную диалектику внешнего и внутреннего, это не лицемерие, а средство развития смирения. Известно выражение одного подвижника: «Делай внешнее, а за внешнее Господь даст и внутреннее, ибо внешнее принадлежит человеку, а внутреннее — Богу». По мнению людей религиозных, при проявлении внешних признаков добродетели сама добродетель постепенно возрастает в человеке.

Таким образом, в отличие от светского этикета, церковный этикет должен пониматься не только как свод правил поведения, принятых в целях сохранения церковного организма, но и как путь восхождения ко Христу.

Необходимо заметить, что в православии слово человеческое, если только это не слово молитвы, считается одним из источников греха — празднословия, пустословия и др. Гораздо важнее дело, деяние, совершаемое человеком во Имя Божие.

Поэтому, находясь в Церкви, верующий человек старается говорить как можно меньше. Зато огромное значение имеют различные символические действия: крестное знамение, целование креста, икон, поклоны. Даже благословение священника можно испросить молча: для этого нужно сложить

руки в виде чаши (правую руку поверх левой, ладонями вверх) и склонить голову в поклоне.

Во время службы прихожане молятся молча; только молитвы Символ веры и Отче наш поются хором всеми присутствующими в Церкви. Говорить же в Церкви верующему человеку следует только на исповеди. При этом нужно чётко и лаконично, не вдаваясь в подробности, перечислить свои грехи (перечень их зачитывается священником перед началом исповеди).

Традиции православной церкви очень устойчивы. Совершение таинств крещения, исповеди, соборования, венчания, совершение треб (отпевание, освящение дома) и другие обряды имеют чёткий порядок исполнения, в том числе и в отношении того, когда и какие молитвы и речевые формулы нужно произносить. Верующий человек должен знать, как вести себя в каждой из этих ситуаций.

В данном пособии мы коснёмся лишь общих правил церковного речевого этикета в наиболее типичных для данной сферы ситуациях.

Обращение к духовенству.

Обращение *отец* (без употребления имени) не является нейтральным: оно или фамильярно, или функционально (характерно для обращения священнослужителей между собой). Следует помнить, что к священнослужителю принято обращаться с употреблением имени собственного в том виде, в каком оно звучит по-церковнославянски: *отец Иоанн, диакон Сергей, патриарх Алексий*.

Чтобы узнать имя священнослужителя, можно спросить: «Простите, какое ваше святое имя?»

Если употребляется имя собственное, то ему должно предшествовать *отец* (например: «Отец Андрей, позвольте задать вам вопрос»).

Хотя мы и обращаемся в молитве к Самому Богу на «ты»: «оставь нам», «помилуй меня», однако вопрос о том, в какой форме (на «ты» или на «Вы») следует обращаться в церковной среде, решается однозначно — на «Вы».

Обращение к священнику.

В церковной практике не принято приветствовать священника словами: *Здравствуйте*. В начале разговора со священником следует прежде всего взять у него благословение («*Благословите, честный отче*¹⁹»).

Если нужно пригласить священника для исполнения так называемых треб, можно пригласить его по телефону. При телефонном разговоре, как и при непосредственном общении, не говорят священнику: «Здравствуйте», но строят начало разговора так: «Алло, это отец Николай? Благословите, батюшка». Далее кратко, лаконично сообщают цель звонка. Заканчивают разговор благодарением и вновь: «Благословите»²⁰.

Если мирянин оказался в обществе, где несколько священников, благословение следует брать в первую очередь у священников старших по званию, то есть вначале у протоиереев, затем у иереев. Если по каким-то причинам затруднительно взять благословение у каждого из присутствующих священников, то можно обратиться с общим «*Благословите, честные отцы*» и поклониться.

Когда группа верующих подходит под благословение священника, то вначале подходят мужчины по старшинству (если среди собравшихся есть церковнослужители, то они подходят в первую очередь), затем женщины (тоже по старшинству). Если подходит под благословение семья, то вначале подходят муж, жена, а затем дети (по старшинству). Если хотят представить кого-то священнику, говорят: «Отец Петр, это моя супруга. Прошу вас, благословите её».

Встретившись со священником на улице, в транспорте, в общественном месте, даже если он в гражданской одежде, можно подойти к нему и взять у него благословение, если, конечно, что это не помешает его делу. В случае невозможности взять благословение ограничиваются легким поклоном.

При прощании, как и при встрече, мирянин вновь испрашивает благословения у священника: «*Простите, батюшка, и благословите*».

В третьем лице, ссылаясь на священника, обычно говорят: «Отец настоятель благословил», «Отец Михаил считает...». Сочетание *отец* и фамилия священника («*отец Кравченко*») употребляется, но редко, и несет оттенок официальности.

¹⁹В Православии не принято обращаться со словами «святой отец». Говорят: «честный отче» (например: «Помолитесь за меня, честный отче»).

²⁰ Существует также общее благословение, когда во время службы священник поворачивается к прихожанам со словами «Мир вам». В ответ нужно поклониться без крестного знамения.

Обращение к диакону.

Диакон является помощником священника. К нему не обращаются с просьбой о совершении таинства и требы и не просят благословения.

К диакону обращаются со словами: *отец диакон*. Если говорят о диаконе в третьем лице, то следует говорить: «*Отец диакон* сказал мне...», или «*Отец Владимир* сообщил...», или «*Диакон Павел* только что ушел».

Поведение при разговоре со священнослужителем.

Отношение мирянина к священнику как носителю благодати, полученной им в таинстве Священства, должно быть исполнено почтительности и уважения.

При общении со священнослужителем необходимо следить за тем, чтобы не употреблять в речи экспрессивных и тем более грубых, а также жаргонных слов. Следует не утомлять собеседника своей словоохотливостью, а напротив, внимательно слушать слова духовного наставника, так как через священника как служителя Тайн Божиих может часто говорить Сам Господь.

Жесты и мимика должны свестись к минимуму, поза, взгляд — быть благопристойными. Не принято сидеть, если священник стоит; садятся только после предложения сесть. Взгляд должен быть кротким, смиренным, потупленным, не должен быть пристальным, изучающим, ироничным.

В разговоре нельзя прикасаться к священнику. При общении соблюдают определенное расстояние.

Общение мирян в церкви.

Верующие называют друг друга *брат* или *сестра*. Именно так обращаются ко всему собранию верующих: «*Братья и сестры*». Эти слова выражают то глубинное единение верующих, о котором сказано в молитве: «Нас же всех от единого Хлеба и Чаши причащающихся соедини друг ко другу во Единого Духа Святаго Причастие».

В церковной среде людей называют только *по имени* (то есть так, как мы подходим к Причастию), даже пожилых людей не принято называть по отчеству.

В среде верующих принято произносить полную, не усеченную формулу благодарения: не «*спасибо*», но «*спаси Бог*» или «*спаси Господи*».

Верующий человек должен быть исполнен смиренной готовности при неправоте тотчас же просить прощения: «Прости, брат (сестра)». На это нужно ответить: «Бог простит, ты меня прости».

Расставаясь, верующие не говорят друг другу, как это принято в миру, «Всего доброго!», но «Храни, Господи», «Прошу молитв», «С Богом», «Помощи Божией», «Ангела хранителя» и т.п.

В Церкви легко решается вопрос, когда необходимо отказать в чем-либо, не обидев собеседника: «Простите, я не могу на это согласиться, потому что это грех» или «Простите, но на это нет благословения моего духовника».

Общение на письме.

Письменное общение также существует в церковной среде и имеет свои правила. Самые распространенные послания у верующих — это поздравления с праздниками: Пасхой, Рождеством Христовым, престольным праздником, именинами, днем рождения и т.д.

Строго регламентированных правил в написании поздравлений нет. Главное — поздравления должны быть искренними и дышать любовью. Все же некоторые принятые или установившиеся формы можно отметить.

Поздравление к Пасхе начинается словами: «Христос Воскресе!» (обычно красными чернилами) и заканчивается: «Воистину Христос Воскресе!» (тоже красным цветом).

Письмо-поздравление может выглядеть так:

Христос Воскресе!

Возлюбленная о Господе Н.! Со светлым и великим праздником — Святой Пасхой — поздравляю тебя и всех твоих искренних. Какая радость на душе: "Христос бо восста — веселие вечное".

Пусть же это праздничное ликование сердца не покидает тебя на всех путях твоих. С любовью о Христе воскресшем, твоя М.

Воистину Христос Воскресе!

Поздравление к Рождеству Христову может начинаться (здесь нет освященной веками формулы, как у Пасхи) словами: «Христос раждается²¹ — славите!». Так начинается ирмос первой песни рождественского канона.

²¹ «раждается» — церковно-славянская форма слова.

При написании поздравления ко дню тезоименитства (то есть памяти соименного с нами святого²²) обычно желают помощи небесного заступника.

В престольный праздник поздравляют весь приход: настоятеля, прихожан. Поздравление можно начать так: «Дорогого отца настоятеля (или дорогого батюшку) и всех прихожан поздравляю (ем)…».

²² Употребляющееся выражение «день Ангела» не совсем верно, хотя святые именуются «на земли ангелы».

Речевой этикет делового общения.

«Бизнес – это умение разговаривать с людьми», — говорят предпринимчивые американцы.

Деловое общение — это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач. Специфической особенностью названного процесса является *регламентированность*, т. е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

Обобщенно модель деловых переговоров может выглядеть так: начало контакта, прояснение позиций, изложение своих предложений, обсуждение аргументов и контраргументов, формулирование решения и, наконец, договорённость о дальнейших действиях.

Деловое общение очень часто не просто включает этикетное общение, но с необходимостью предусматривает его.

В нашей культуре принято начинать деловые встречи с небольшой светской беседы (*Как доехали?* и т. п.). Хороший тон переговорам задаёт комплимент, сделанный в начале. Он должен базироваться на открытой информации (чтобы партнёру было понятно, откуда вы это узнали) и связан с его деловыми качествами или успехами его компании (комплимент вроде *У Вас прекрасный галстук* здесь не годится).

Речевые стандарты, принятые в деловом общении.

Начало деловой беседы:

- Я полагаю, что нашу беседу лучше всего начать с обсуждения...
- Сегодня я предлагаю обсудить...
- Я думаю, что вам хорошо известны причины, побудившие меня встретиться с вами, и поэтому мне бы хотелось сразу перейти к обсуждению...
- Мне хотелось бы начать нашу беседу с... Я думаю, что мы начнем наш разговор с...
- Нашу беседу в соответствии с ранее достигнутой договоренностью целесообразно, на мой взгляд, начать с...

Выражение одобрения и согласия:

- Ваши условия нас вполне устраивают.
- Этот пункт наших возражений не вызывает.
- Думаю, что мы можем договориться и о...
- Я вполне разделяю вашу точку зрения на...
- Мы ничего не имеем против...
- Это, на наш взгляд, очень хорошая идея.
- Я полностью согласен с вашим мнением о...
- Мое представление... полностью совпадает с вашим.
- Ваши условия в целом для меня приемлемы.
- Можно считать, что в основном мы договорились.

Приёмы отстаивания своей точки зрения:

- Я предлагаю вернуться к обсуждению этого пункта с несколькими иными позициями.
- Но давайте рассмотрим и другие стороны этого решения. Мне бы хотелось получить от вас дополнительную информацию по этому вопросу.
- Мне кажется, что мы несколько отклонились от темы нашего разговора. Поэтому я предлагаю вернуться к обсуждению предыдущего пункта нашего соглашения.
- Я вижу решение этого вопроса по-другому. В связи с этим я хоте

бы пояснить...

- Я полагаю, что вы согласитесь с наличием и другого варианта решения этого вопроса, который мне хотелось бы сейчас с вами обсудить
- Хотелось бы, чтобы вы уточнили вопрос о... Думаю, что следует обсудить и другие стороны этого вопроса. Мне хотелось бы еще раз вернуться к обсуждению вопроса о... Может быть, вам будет интересно узнать заключение экспертов по этому вопросу.

Выражение просьбы:

- Вы нас очень обяжете, если согласитесь...
- Не могли бы вы...
- Мы хотим обратиться к вам с просьбой о...
- Если вас не слишком обременит (затруднит)...
- Я буду очень признателен (благодарен), если...
- Мы очень рассчитываем на вашу помощь в...
- Я хотел бы просить вас о...
- С вашей стороны будет очень любезно, если...

Выражение извинения:

- Приносим наши извинения за...
- Еще раз прошу извинить меня за...
- Примите наши извинения за...
- Мы искренне сожалеем, что...
- Я должен извиниться перед вами за...

Выражение сомнения:

- У меня пока не сложилось окончательного мнения по этому поводу
- Меня несколько смущает наличие...
- Я бы очень просил вас уточнить... поскольку по этому факту у меня есть прямо противоположная информация.
- Мне не совсем понятно ваше желание, связанное с...

- У меня большое сомнение в необходимости...
- Мне кажется, что этот вариант решения несколько преждевременен.
- Я бы предпочел другое решение этой задачи.

Выражение неодобрения, несогласия и отказа:

- В целом ваше предложение приемлемо, но...
- Наша точка зрения несколько расходится с вашей.
- Здесь мы исходим из несколько иного понимания...
- Мы придерживаемся иной точки зрения.
- В принципе мы согласны с большинством ваших предложений, но у нас есть ряд возражений и замечаний.
- Согласиться с вашим вариантом... трудно, поскольку его реализация может вызвать определенные сложности.
- Нас не вполне устраивают предложенные вами условия.
- Мы видим решение этой проблемы в несколько ином свете.
- Сожалеем, что наше финансовое положение не позволяет удовлетворить вашу просьбу. К сожалению, принять ваши условия мы не можем.
- Мы высоко ценим ваши усилия, но, к сожалению, вынуждены ответить отказом.

Приёмы ухода от прямого ответа:

- На ваш вопрос трудно дать однозначный ответ. Дело в том, что...
- На это можно ответить только в самом общем виде. Я вижу это только в самых общих чертах. Мне трудно судить об этом.
- Я затрудняюсь дать вам точный ответ.
- К сожалению, точной информацией об этом мы не располагаем.
- Нам об этом неизвестно, поэтому ничего определенного сказать по этому поводу мы не можем.

Фразы, завершающие беседу:

- Итак, мы подходим к концу нашей беседы.
- Давайте подведем итоги наших договоренностей.

- В заключение беседы я хотел бы...
- Я полагаю, что сегодня мы обсудили все наши вопросы.
- Я считаю, что проблему... можно считать решенной.
- Позвольте мне от имени нашей фирмы поблагодарить вас за участие в сегодняшнем обсуждении и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество с вами.
- Я хочу выразить искреннюю благодарность за то, что вы нашли время принять участие в нашем обсуждении. Думаю, что вы будете довольны своим решением.

Этикет делового телефонного разговора.

Искусство ведения телефонных разговоров состоит в том, чтобы кратко сообщить все, что следует, и получить ответ.

Основа успешного проведения делового телефонного разговора — компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в её решении. Важно, чтобы служебный, деловой телефонный разговор велся в спокойном вежливом тоне и вызывал положительные эмоции.

К телефонному разговору надо тщательно готовиться: заранее подобрать все материалы, документы, иметь под рукой необходимые номера телефонов, адреса организаций или нужных лиц, календарь, авторучку, бумагу и т. п.

До того, как вы набрать номер, следует точно определить цель разговора и свою тактику его ведения. Составьте план беседы, запишите вопросы, которые хотите решить или сведения (данные), которые хотите получить, продумайте порядок постановки вопросов. Четко сформулируйте их, чтобы ваш собеседник не мог многозначно толковать их. Первой же фразой старайтесь заинтересовать собеседника. Держите в памяти даты и номера документов, официальных материалов, имеющих отношение к разговору, постарайтесь спрогнозировать контраргументы собеседника и свои ответы ему. Если обговариваете несколько вопросов, то последовательно заканчивайте обсуждение одного вопроса и переходите к следующему.

Отзывы *Да, Алло, Слушаю* можно назвать нейтральными, поскольку они не несут информации о том, кто именно снял трубку и в какой организации или фирме. Поэтому в деловом общении следует отказаться от нейтральных отзывов и заменить их информативными. Сняв трубку, нужно сразу же назвать свое учреждение (а по внутреннему телефону структурное подразделение: отдел, редакция, бухгалтерия и т. п.), а также свою фамилию.

Что следует и чего не следует говорить, когда в вашем учреждении звонит телефон²³:

Не следует:	Следует:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Говорить <i>Привет, Да и Говорите</i>, когда начинается разговор. 2. Спрашивать: <i>Могут ли я вам помочь?</i> 3. Вести две беседы сразу. 4. Говорить: <i>Все обедают, Никого нет, Пожалуйста, перезвоните.</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Говорить: <i>Доброе утро (день)</i>, представиться и назвать свой отдел. 2. Спрашивать: <i>Чем я могу вам помочь?</i> 3. Концентрировать внимание на одной беседе и внимательно слушать. 4. Предложить перезвонить, если это требуется для выяснения деталей или записать информацию и пообещать клиенту перезвонить ему.

Выражения, которых следует избегать при телефонных разговорах, чтобы о вашей фирме не сложилось превратного представления:

1. *Я не знаю.* Никакой другой ответ не может подорвать доверие к вашей организации столь быстро и основательно. Прежде всего, ваша работа заключается в том, чтобы знать — именно поэтому вы занимаете свое место. Если же вы не в состоянии дать ответ вашему собеседнику, лучше сказать: “Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас”.

2. *Мы не сможем этого сделать.* Вместо отказа предложите, например, подождать, прежде чем вы поймете, чем можете оказаться полезными, и попытайтесь найти альтернативное решение. Рекомендуется всегда

²³ Можжевельников Б. В вашей фирме звонит телефон //Коммерческий вестник — 1992. — № 2.

в первую очередь сосредоточиваться на том, что вы можете сделать, а не на обратном.

3. *Вы должны...* Ваш клиент вам ничего не должен. Формулировка должна быть более мягкой: *Для вас имеет смысл...* или *Лучше всего было бы....*

4. *Подождите секунду, я скоро вернусь.* Лучше сказать: *Для того чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете подождать?*

5. *Нет,* произнесенное в начале предложения, невольно приводит к тому, что путь к позитивному решению проблемы усложняется. Каждую фразу, содержащую несогласие с собеседником, следует тщательно обдумывать.

Стандартные этикетные формулы в телефонном деловом разговоре.

Выражение просьбы:

- *Вы не могли бы позвонить попозже?*
- *Вы не могли бы говорить погромче?*
- *Повторите, пожалуйста, еще раз эту информацию.*
- *Передайте, пожалуйста, Николаю Николаевичу, что звонили из "Трансавто" по вопросу текущих платежей.*
- *Вам не трудно позвонить мне завтра после обеда?*

Выражение благодарности:

- *Благодарю вас за предложение, мы обязательно рассмотрим его в ближайшее время и позвоним вам.*
- *Спасибо вам за участие, мы с благодарностью принимаем вашу помощь;*

Выражение извинения:

- *Извините, я ошибся.*
- *Извините за поздний звонок.*

- *Извините за затянувшийся разговор.*

Пожелания в конце беседы:

- *Всего доброго!*
- *Всего хорошего!*
- *Позвольте пожелать вам удачи!*
- *Удачи вам!*
- *Успешной поездки!*
- *Разрешите пожелать осуществления всех ваших планов!*

Ответы на просьбы:

- *Хорошо, передам;*
- *Да, пожалуйста;*
- *Пожалуйста;*
- *Нет, не трудно.*

Ответы на слова благодарности:

- *Не стоит благодарности!*
- *Ну что вы! Это моя обязанность;*
- *Мне приятно это было сделать для вас.*

Ответы на извинения:

- *Ничего страшного;*
- *Не беспокойтесь по этому поводу;*
- *Все в порядке.*

Ответные пожелания:

- *И вам всего доброго!*

- *До встречи!*
- *До свидания;*
- *И вам всех благ.*

Речевой этикет электронных средств коммуникации.

Вступление. Общие рекомендации.

Обитатели киберпространства²⁴ Интернет утверждают, что в Сети существует собственная культура, во многом схожая с культурой реального мира, но обладающая и определенной спецификой.

Правила поведения, принятые в Сети, называются Netiquette²⁵ (сетевой этикет).

Существует два основных фактора, определяющих особенности сетевого этикета. Во-первых, общение в Интернете происходит только в письменной форме. Во-вторых, существует ряд чисто технических особенностей канала связи.

С первым обстоятельством связан тот факт, что именно этикет речевого поведения выходит на передний план, когда люди общаются при помощи телекоммуникаций.

По мнению психологов, при неформальном общении между людьми до 70% информации передаётся паравербально, то есть при помощи мимики, жестикуляции, интонации и т. п. Общение в Интернете может происходить в диалоговой форме, on-line, то есть, в реальном времени, причём подчас не менее эмоционально, нежели в реальной жизни, однако здесь всё, что воспринимают собеседники — это написанные слова. Небрежность в речевом отношении может очень легко привести к тому, что эти слова будут неверно истолкованы, а реакция адресата — далека от ожидаемой.

Второй фактор обуславливает такие требования к электронному посланию, как лаконичность, сбережение информационных ресурсов.

«Классикой» электронного этикета считается книга Вирджинии Ши

²⁴ Киберпространство (Cyberspace) — термин, описывающий весь диапазон информационных ресурсов, доступных через глобальные компьютерные сети. Впервые был употреблён писателем Уильямом Гибсоном в новелле «Neuromancer» (в данной книге употребляется как синоним всего мира сетей — Usenet, Internet и т. д.).

²⁵ Иногда можно встретить этот термин в русифицированном варианте — сетикет.

«Netiquette», где сформулированы 10 основных правил общения в Сети. Итак,

<p>1. <i>Помните, что Вы говорите с человеком.</i></p>	<p>Основная проблема общения в Интернете такова: находясь в виртуальном пространстве, пользователи Сети ощущают в адресатах меньше «человечности», чем в реальной жизни, и часто не вполне отдают себе отчёт в том, что общаются с живыми людьми, а не с монитором компьютера. По этой причине многие начинают вести себя в Интернете так, как никогда бы себе не позволили, окажись они с собеседником лицом к лицу. Поэтому главный принцип поведения в Интернете — помнить, что повсюду в Сети находятся реальные люди²⁶.</p> <p>Например, прежде чем послать письмо по e-mail²⁷, задайте себе вопрос: «А сказал(а) бы я то же самое ему или ей в лицо?» Проверяйте Ваш текст до тех пор, пока не сможете твердо сказать: «Да».</p>
<p>2. <i>Придерживайтесь тех же стандартов поведения, что и в реальной жизни.</i></p>	<p>Удивительно, что многие люди, вежливые в реальной жизни, забывают свои хорошие манеры, используя электронную почту. В электронной почте уместны те же правила вежливости, которые мы используем в других ситуациях: если Вы просите о чем-то, не забудьте сказать «пожалуйста», а если для Вас что-то сделали, не вредно сказать «спасибо».</p> <p>Общаясь по электронной почте, следите за тем, чтобы тон письма соответствовал Вашим отношениям с адресатом. Это особенно важно, если Вы общаетесь с представителями другой культуры. Учитывайте, что сарказм и юмор с трудом переходят границы между странами и народами. Особенно резкие отличия имеет характер написания писем в восточных странах²⁸.</p>
<p>3. <i>Помните! Вы находитесь в киберпространстве.</i></p>	<p>Выбор стиля общения определяется конкретной ситуацией. Те способы выражения, которые без колебаний принимаются в одном месте киберпространства (конференции, форуме, чате), могут быть расценены как грубость в другом. Поэтому, оказавшись в новой области виртуального пространства, сначала изучите обстановку, обратите внимание на то, о чем и как говорят люди, и только после этого вступайте в разговор.</p> <p>Не ожидайте немедленного ответа. Абсолютно надёжных каналов связи не существует. То, что Вы не получили ответа в течение 10 минут, не означает, что Вас игнорируют, и не является причиной для обиды.</p>
<p>4. <i>Уважайте</i></p>	<p>Когда человек посылает электронную почту или отправляет сообщение в конференцию, он фактически претендует</p>

²⁶ Кроме того, следует помнить, что когда Вы связываетесь с кем-либо в киберпространстве, все Ваши слова фиксируются. Всякое сообщение, посланное Вами, может быть сохранено и переправлено кому-то еще. И у Вас нет никакой возможности повлиять на этот процесс.

²⁷ E-mail — электронная почта, метод пересылки частных посланий с помощью Сети.

²⁸ Так, в переписке с японцем не следует явно выражать своё недовольство или решительно говорить «нет» — это может быть расценено как оскорбление.

<p><i>время и возможности других.</i></p>	<p>на чье-то время и, следовательно, несёт ответственность за то, чтобы адресат не потратил это время зря.</p> <p>К возможностям надо отнести, например, пропускную способность канала, по которому происходит связь. Для каждого участка этого канала существует ограничение по объему данных, которые могут быть переданы через него. Это верно даже для современных волоконно-оптических линий. К возможностям относится также физическая ёмкость носителей информации на удаленном компьютере.</p> <p>Таким образом, если человек случайно отправляет в одну и ту же конференцию пять одинаковых сообщений, он тратит как время подписчиков этой конференции, так и возможности системы — ведь он занимал линию передачи и место на диске.</p>
<p><i>5. Сохраняйте лицо.</i></p>	<p>В Сети поговорка «по одежке встречают...» приобретает совершенно особый смысл. Люди, общаясь, не видят друг друга, поэтому цвет кожи, вес, возраст или манера одеваться не оказывают влияния на восприятие собеседника. Оценивают человека исключительно по тому, как он пишет.</p> <p>В связи с этим важную роль играют, во-первых, правила грамматики.</p> <p>Во-вторых, необходимо осмысливать содержание своего письма. Передаваемая информация должна быть, прежде всего, достоверна и, кроме того, ясно и логично изложена.</p> <p>Наконец, ругательства и ненормативная лексика допустимы лишь в тех областях, где подобные вещи считаются формой искусства²⁹.</p>
<p><i>6. Помогите другим там, где Вы это можете делать.</i></p>	<p>Задавать вопросы в виртуальном пространстве очень эффективно — Интернет и вырос из стремления ученых к обмену опытом.</p> <p>Обмен информацией — традиция Сети. Поэтому, если Вы обнаружили или создали документ, который, по Вашему мнению, может быть интересен другим, отправьте его в конференцию.</p>
<p><i>7. Не ввязывайтесь в конфликты и не допускайте их.</i></p>	<p>Netiquette против флеймов³⁰, перерастающих в войны — серии злобных посланий, которыми обмениваются, как правило, два или три участника дискуссии. Такие войны могут разрушить дружескую обстановку конференции. Это несправедливо по отношению к другим читателям, ведь фактически происходит недопустимая монополизация информационных ресурсов.</p>
<p><i>8. Уважайте право на частную переписку.</i></p>	<p>Разумеется, читать электронную почту своих коллег — в высшей степени дурной тон.</p>

29 Например, в конференции USENET (Всемирной самостоятельной сети телеконференций) alt.tasteless.
30 Флеймы (flames) — это эмоциональные замечания, цель которых — вызвать реакцию пользователей. Часто они бывают лишены такта и высказаны без учета мнения других участников разговора. Flamer — скандалист в телеконференциях.

<p>9. Не злоупотребляйте своими возможностями.</p>	<p>Обладая более широкими знаниями, чем другие пользователи, или имея в руках более широкие полномочия, люди автоматически получают преимущества над остальными. Однако это вовсе не означает, что они могут им пользоваться. Например, системные администраторы не должны читать частные почтовые сообщения.</p>
<p>10. Учитесь прощать другим их ошибки.</p>	<p>Когда кто-то допускает ошибку, — будь то опечатка в слове, неосторожный флейм, глупый вопрос или неоправданно длинный ответ — нужно быть к этому снисходительным, и если Вы решили обратить внимание пользователя на его или её ошибку, нужно сделать это корректно и лучше не в конференции, а в частном письме.</p> <p>Ведь бывает, что исправления в тексте часто тоже содержат грамматические ошибки; также и указание на несоблюдение правил Netiquette иногда демонстрирует нарушение этого же Netiquette.</p>

Частные виды электронных средств коммуникации.

Электронная почта.

Обязательные компоненты электронного письма — приветствие и подпись.

Тема письма.	<p>Многие почтовые системы просто не отправляют письма, тема которых не указана.</p> <p>Обозначение темы важно также для поиска и хранения электронной корреспонденции.</p> <p>Формулировка темы должна быть конкретной. Например, указывать тему «Word Perfect», посылая письмо в службу технической поддержки Word Perfect, так же бессмысленно, как и вообще не указать тему.</p> <p>Если Вы отвечаете на послание, но меняете тему переписки, поменяйте также текст в поле «Тема», а еще лучше — создайте новое письмо. Указание темы — самый простой способ сохранять нить беседы, поэтому изменение ее темы без соответствующего изменения в поле «Тема» может затруднить Ваше общение.</p>
Персональное имя.	<p>Персональное имя — произвольная строка, которую многие мэйлеры³¹ позволяют присоединять к Вашим сообщениям в качестве текстового комментария. Если Ваша система позволяет, всегда пишите персональное имя: оно является для Вас лучшей "визитной карточкой", чем адрес e-mail.</p> <p>Используйте осмысленные имена.</p> <p>Если Ваша почтовая система позволяет отправлять письма вместе с именами адресатов, используйте эту возможность. Таким образом, администратору сети будет легче найти адресата по имени, если сам адрес окажется ошибочным.</p>
Объём письма.	<p>Никогда не отправляйте большие объемы (>300 Кб) информации без предварительного согласования с Вашим адресатом. Не отправляйте большие файлы одним письмом. Разбейте файл на части по 300 Кб (для телеконференций 40-60 Кб) и отошлите каждую часть отдельным письмом. Для разделения файла на части используйте какой-нибудь распространенный архиватор типа ARJ или RAR.</p>
Длина письма.	<p>Длина письма должна соответствовать стилю беседы. Если Вы хотите получить быстрый ответ, вопрос должен быть сформулирован коротко и по существу.</p>

³¹ Программы электронной почты.

Содержание письма.	<p>Держитесь как можно ближе <i>к теме</i>. Если Вы хотите поговорить о чем-то новом, лучше послать отдельное письмо с новой темой.</p> <p>Старайтесь разбить Ваше письмо на логические параграфы и сократите предложения до такого размера, чтобы они <i>легко воспринимались</i>.</p> <p>Желательно не делать грамматических и орфографических ошибок. То, что электронная почта функционирует быстро, не означает, что можно писать небрежно. Если Ваши слова достаточно важны, чтобы быть написанными, они также достаточно важны, чтобы быть написанными правильно.</p> <p>Чтобы получить ответ на свой вопрос, проверьте, достаточно ли информации Вы предоставили. Бессмысленно посылать продавцу письмо: «Что случилось с моим заказом?» — в данном случае следовало указать номер заказа, Ваше имя и название фирмы и т. д.</p> <p>Избегайте отправлять послания в состоянии раздражения. Такие письма обычно только обостряют ситуацию, и позже о них приходится сожалеть.</p> <p>Не рекомендуется помещать в электронное письмо очень личную информацию, например, номер кредитной карточки: электронную почту могут перехватить.</p>
Формат письма.	<p>Если Вы хотите отослать, например, картинку в каком-нибудь редком графическом формате, аудио сообщение или просто файл, сжатый очень хорошим, но известным только Вам архиватором, обязательно согласуйте это предварительно с Вашим адресатом. Убедитесь, что он сможет это прочитать, распаковать, прослушать.</p> <p>Если Вы хотите писать русскими буквами, настройте почтовую программу на использование кодировки KOI8r.</p> <p>Если Ваша электронная почта поддерживает специальные шрифтовые начертания (полужирный, курсив), убедитесь, что у адресата имеется программа, которая сможет это прочитать. Многие программы поддерживают только стандартное начертание.</p> <p>Большинство современных почтовых программ позволяют оформлять письмо с использованием таких средств html³² как фон, картинки, размер/цвет шрифта. Но далеко не у всех пользователей установлены такие программы. Поэтому <i>письма лучше отсылать в обычном текстовом виде</i>.</p>
Ответы.	<p>Целесообразно включить в свой ответ часть первоначального послания, чтобы сохранить контекст. Это поможет адресату лучше понять Ваш ответ.</p> <p>Основные правила при цитировании:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) цитируемые фразы должны быть визуально отделены от текста ответа с помощью знака «>»; 2) между цитатой и ответом должна быть пустая строка; 3) цитировать нужно только действительно необходимые фразы³³.

³² HTML (Hypertext Markup Language) — язык гипертекстовой разметки, которым пользуются все серверы WWW.

³³ Одна из самых раздражающих вещей, с которой можно столкнуться в электронной почте, это получение обратно пятистраничного послания, снабженного ответом: «Я тоже».

<i>Подпись.</i>	<p>Подпись — это текст в конце письма, который обычно содержит контактную информацию. В подписи указывают имя, фамилию, e-mail и адрес страницы в Интернете. Если речь идет о рабочих контактах, указывают также название организации и номер телефона. Желательно, чтобы подпись была не более 4-5 строк. Многие почтовые системы могут автоматически сопроводить письмо такой подписью.</p> <p>Некоторые почтовые системы позволяют добавить к подписи текст: какую-либо фразу наподобие слогана. В принципе, это хорошо и может подчеркнуть Вашу индивидуальность, но необходимо принять во внимание определенные правила:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Текст должен быть короткий.2. Избегайте в подписях религиозных, национальных, политических или иных тем, которые могут оскорбить адресата.3. Помните, что фразы, понятные в Вашем городе или стране, могут показаться совершенно бессмысленными адресатам в других городах, странах, представителям других культур.
-----------------	--

*Перед отсылкой файла обязательно проверьте, не содержит ли он **вирусов**.*

Средства online³⁴-общения Chat, IRC³⁵, ICQ.

Запрещенные действия в средствах online-общения Chat, IRC, ICQ:

- ✓ Несогласованная с получателями рассылка электронных писем рекламного, коммерческого или агитационного характера.
- ✓ Рассылка или размещение в сети информации, оскорбляющей честь и достоинство других пользователей Сети
- ✓ Размещение в любой телеконференции, форуме или электронном списке рассылки статей, которые не соответствуют тематике данной конференции и нарушают правила размещения статей в данной конференции.
- ✓ Действия, направленные на нарушение нормального функционирования элементов Сети.
- ✓ Действия, направленные на получение несанкционированного доступа к ресурсам Сети.
- ✓ Использование при работе в Сети идентификационных данных (имена, адреса, телефоны) третьих лиц без предварительного согласования с их владельцем.
- ✓ Фальсификация своего IP-адреса, адресов других протоколов, использование несуществующие обратные адреса для отправки электронных писем.

IRC-этикет.

- ✓ Наиболее распространенным языком на IRC является *английский*.
Существуют также и специальные «национальные» каналы, где говорят на других языках; как правило, на это указывает либо название канала (#rus_chat), либо тема («Finnish only!»). Будет очень невежливо, если Вы ворветесь, скажем, на канал #unix и закричите "Privet, elki-palki!!"
- ✓ В русской Сети используется несколько кодировок русского языка (KOI-8r, CP1251, CP866, ISO8859-5, translit). Поскольку на канале часто общаются люди, работающие на самых разнообразных компьютерах, целесообразнее всего использовать *транслитерацию* ("Privet, kak dela?"). Невежливо писать все по-русски в Windows-кодировке — многие могут Вас не понять.

³⁴ On-line — режим непосредственного взаимодействия с пользователем.

³⁵ IRC (Internet Reelay Chat) — обмен текстовыми сообщениями в реальном времени в сети чат-систем всего мира с возможностью настроиться на дискуссию по конкретной теме.

Если возникает желание поговорить на «настоящем русском», попробуйте поискать специальные каналы, где использование CP1251 не только разрешено, но и приветствуется (например, #cyrillic_chat)

В личном общении (/msg) можно использовать любую кодировку, которую понимает Ваш собеседник.

✓ Существуют некоторые ограниченные возможности изменить шрифт Вашего сообщения — например, сделать его жирным или подчеркнутым. Но в большинстве случаев это не рекомендуется. Во-первых, не все терминалы это поддерживают. Во-вторых, такой способ привлечения внимания отвлекает от общего разговора. Кроме того, умная фраза обращает на себя внимание сама, без лишних выделений.

Выделение цветом в настоящий момент поддерживает очень ограниченное количество irc-клиентов. На многих каналах в качестве негласного правила существует "No mIRC colors!"

✓ Звуковые сигналы однозначно не вызывают одобрения у посетителей IRC.

✓ Постарайтесь писать своё сообщение в одной строке.

✓ Не делайте выводов о новом для Вас канале на основе предыдущего опыта. На большинстве каналов сложилась своя группа постоянных посетителей, свои правила поведения и этикет. Попав на новый канал, полезно некоторое время «молча» понаблюдать за происходящим. Затем можно поздороваться, познакомиться с новыми соседями и подключиться к разговору.

✓ Не принято приветствовать каждого на канале персонально; общего "Hello" будет достаточно. И не стоит ожидать ответных приветствий, иначе, если на канале, например, 20 человек, приветствия заполнят весь экран, что, конечно, невежливо по отношению к остальным собеседникам. То же самое относится и к прощаниям.

Если Вам хочется поздороваться или попрощаться с кем-то лично, не привлекая к этому внимания, то проще сделать /msg.

✓ Лучший способ познакомиться с человеком — рассказать о себе.

- ✓ Обращаясь к конкретному человеку, обязательно называйте его ник³⁶. Не искажайте ников людей.
- ✓ Постарайтесь избегать длинных бесед с одним человеком на темы, мало интересующие других людей. Используйте для этого приват или создайте свой канал.
- ✓ Если Вы не можете найти с человеком общий язык — не нужно опускаться до оскорблений, просто наберите команду /ignore nickname all и исключите этого человека из поля видимости.
Конечно, если человек нарушает этикет, стоит предупредить его об этом, сообщить, где он может узнать о правилах поведения, и, если это не поможет, выбросить с канала.
- ✓ Если на Вас не обращают внимания, не стоит пытаться привлечь его при помощи нецензурной брани. Наиболее вероятная реакция на такое поведение — выбрасывание Вас с канала.
- ✓ Не стоит повторять свою фразу или вопрос несколько раз. Все умеют читать. Если никто не ответил на Ваш вопрос, значит, все либо не знают ответа, либо не хотят разговаривать на эту тему.
- ✓ Большинство людей на IRC текст, в котором ВСЕ СЛОВА НАПИСАНЫ БОЛЬШИМИ БУКВАМИ, воспринимается, как крик; часто это раздражает.
- ✓ Тоже самое относится к «растянутым» смайликам типа :-)))))))). Вашему собеседнику будет во много раз приятнее, если такой высокий уровень симпатии Вы выразите словами.
- ✓ На IRC не приветствуется flood — повторение одной фразы, бессмысленный набор букв или просто бессмысленная информация.
- ✓ Не нужно копировать большое количество текста с какого-нибудь сайта — просто покажите его URL³⁷.
- ✓ Если Вам что-то не нравится, просто выйдите из IRC.

³⁶ Ник — это имя, под которым человек регистрируется в Сети. Практически в любых IRC-клиентах есть автоматическая подстановка ника; наиболее популярная комбинация — набрать первые две буквы ника и нажать TAB.

³⁷ URL (Uniform Resource Locator) — уникальный интернет-адрес веб-страницы или какого-либо другого интернет-ресурса.

Использование аббревиатур.

Так как краткость — одно из основных требований к посланию в чате или телеконференции, то наиболее часто употребляемые фразы принято выражать при помощи стандартных аббревиатур. Наиболее распространённые из них:

10X	спасибо	thanks
TIA	огромное спасибо	thanks in advance
PMJI (PMFJI)	извините, что вмешиваюсь в вашу беседу	pardon me for jumping in
IMHO	по моему скромному мнению	in my humble opinion
IMNSHO	по моему не столь скромному мнению	in my not so humble opinion
IYO	по вашему мнению	in your opinion
AFAIK	насколько мне известно	as far as I know
BTW	кстати, между прочим	by the way
FYI	к вашему сведению	for your information
IOW	другими словами	in other words
ОТОН	с другой стороны	on the other hand
IC или OIC	(да,) я понимаю	(oh,) I see
CFV	призыв к голосованию	call for votes
IR	в реальной жизни	in real life
I3D	в трехмерном мире	in 3D
FWIW	да кому это интересно?	for what it's worth
DIK	будь я проклят, если знаю	Damned if I know
LOL	громко смеяться	laughing out loud
SNAFU	как обычно, все плохо	situation normal, all fucked up
W8	подожди	wait
L8R	позже	later
TTYL	поговорим позже	talk to you later
ASAP	как можно скорее	as soon as possible
BRB	сейчас вернусь	be right back
CU (CUL)	пока, до скорой встречи	see you, see you later
CYO	до встречи в онлайн (сети)	see you online
U	ты, вы	you
B	быть	be

Однако перенасыщение текста аббревиатурами затрудняет его понимание и считается дурным тоном. Например: "BTW, Вы восприняли этот FAQ³⁸ как RFC³⁹, но IMHO это обычный FYI".

³⁸ FAQ (Frequently Asked Questions, в русском варианте ЧаВо — Часто задаваемые Вопросы). Собрание ответов на типичные вопросы пользователей Интернет. Многие группы новостей сети Usenet имеют такие файлы, которые посылаются для внимания начинающих пользователей с периодичностью примерно раз в месяц. Они находятся также на ftp или http-серверах.

³⁹ RFC (Request For Comments, букв. «заявка на толкование») — серия документов, которые описывают различные технические аспекты сети Internet.

Своеобразный сетевой сленг допускает использование (не без доли иронии) клавиатурных соответствий общепринятых сокращений на русском языке. Например, в конце письма "ЫН" вместо "SY" и "ЗЫ" вместо "PS". Однако подобные «вольности» подобают только неформальному общению.

Выражение эмоций.

Общение по электронной почте очень похоже на беседу в реальном времени, но совершенно лишено того, что называется «язык тела» — жестов и мимики. Восполнить этот недостаток и помочь передать эмоции призваны так называемые смайлики — (пиктограммы) улыбающиеся лица (☺, ☹) или группы символов, которые выглядят, как лица, если смотреть на них под углом 90°. Более 20 лет они используются в Сети и являются неотъемлемой частью компьютерной культуры.

Чаще всего используются следующие смайлики:

:-) или :) — выражение радости, удовольствия или указание на шутку.

:-(или :(— выражение печали, недовольства.

>:-(— «хмурое лицо», выражение плохого настроения.

:-(— «плачущее лицо».

8-) или 8-0 — «удивлённое лицо».

:-P — «дразнилка».

;-) — ирония, шутливый намёк («подмигивающее лицо»).

Количество скобок может указывать на степень проявления эмоций, например:

:-)))))

Есть и другие более или менее признанные обозначения. Корректное их использование может улучшить понимание Вашего послания и придать Вашему письму живой характер. Однако, как и всякое украшательство, перебор в использовании смайликов снижает их ценность, поэтому необходимо соблюдать меру.

Задания.

Задание 1. Выберите из числа своих знакомых конкретного человека, смоделируйте всевозможные речевые ситуации, в которых изменялась бы его

социальная роль и вид общения, и придумайте как можно больше различных форм обращения к нему с учётом особенностей этих ситуаций.

Задание 2. Постройте диалоги с гипотетическими собеседниками, наделёнными различными социальными ролями, в рамках нескольких этикетных ситуаций (обращение, приветствие, поздравление, просьба и т. п.), для каждого вида общения постарайтесь использовать особые речевые средства.

Задание 3. Объясните, какие нормы речевого этикета нарушает реакция собеседника, указанная в примерах, и почему. Обратите особое внимание на диалоги, в которых нарушен принцип последовательности речевого общения.

- Простите, у Вас нет часов? — Есть.
- Доброе утро, мама! — Где ты был?!
- Здравствуйте! — А, это Вы, срочно зайдите к директору.
- Вы не подскажете, как пройти на улицу Рождественскую? — Нет.
- Извините, я нечаянно толкнул Вас. — Вечно с утра настроение испортят!
- Простите, Вы не работали в ДК «Победа»? — А почему Вы спрашиваете?

Задание 4. Чтобы расположить к себе собеседника нужно чаще произносить его имя. Что лучше всего сделать, чтобы накрепко запомнить имя (имя-отчество) нового знакомого: а) дать себе установку на запоминание; б) мысленно «проговорить» имя; в) найти повод сразу повторить имя вслух; г) ассоциировать с именем известного вам человека?

Задание 5. Какое приветствие более приятно собеседнику: а) «Здравствуйте!»; б) «Доброе утро!»; в) «Здравствуйте, Иван Петрович!»; г) «Доброе утро, Иван Петрович!»? Учитывайте, что чем более конкретно и персонализировано обращение, тем лучше оно воспринимается. Назовите ещё несколько причин вашего выбора.

Задание 6. Compliment — наиболее универсальный способ расположить к себе собеседника, если, конечно, он уместен и правильно построен. Среди приведённых ниже комплиментов выделите удачные и те, которые могут привести к результату, противоположному ожиданиям. Обоснуйте свой выбор.

- Ты сегодня выглядишь гораздо лучше, чем обычно.
- Это платье отлично скрывает недостатки твоей фигуры.
- Как Вы похудели!
- Вы всегда так элегантны!
- Неужели это Ваша дочь? Вы скорее похожи на сестёр.

- Вы выглядите гораздо моложе своих лет.

Наиболее распространённые типы эффективных комплиментов — косвенный комплимент (хвалят не самого человека, а то, что ему дорого), комплимент «минус — плюс» и комплимент-сравнение (адресата сравнивают с чем-то самым дорогим для автора комплимента). На чём, по вашему мнению, основан психологический эффект этих видов комплиментов?

Распределите приведённые ниже примеры комплиментов по названным группам, в каждую группу придумайте самостоятельно ещё по 5 комплиментов для пяти ваших знакомых.

- Не могу сказать, что вы хороший работник... Но вы незаменимы для нас!
- Я хотел бы иметь такого же ответственного сына, как вы.
- Как уютно в вашей квартире! Как гармонично подобрана вся обстановка! Сфера комплиментов, пожалуй, даёт человеку самые широкие возможности для нетривиальных решений. Комплименты-шаблоны («Вы сегодня прекрасно выглядите») невозможно сравнить по эффективности воздействия с комплиментами неординарными, креативными. Ознакомьтесь с примерами таких комплиментов. Объясните, на чём основан их эффект. Попробуйте сами придумать несколько ярких, необычных комплиментов.
- Мне вчера позвонили из Рая и сказали, что сбежал самый красивый ангел. Но я тебя не выдам!
- Я смотрел в словаре синоним слова «прекрасная» — твоё имя там тоже было.
- Ты что, думаешь, что ты лучше всех?! Что я постоянно о тебе думаю, что тебе нет равных??!! Ну и правильно думаешь!!!

Задание 7. Проанализируйте, какие языковые средства использованы в следующих формах выражения просьбы. Какая форма является, по вашему мнению, наиболее вежливой?

- Не могли бы Вы закрыть дверь?
- Будьте добры, закройте дверь.
- Закройте, пожалуйста, дверь.

Задание 8. В реальной жизни неизбежны ситуации, когда тема разговора неприятна для одного из собеседников или для обоих. Одной из таких ситуаций является критика. Очень трудно корректно, необходимо сделать замечание другому человеку, однако знание этических норм общения может помочь снять нежелательный эмоциональный эффект критики.

Распределите приведённые ниже варианты критических оценок на конструктивные и неконструктивные:

- Вам нужно было поступить вот так.
- Ничего. В следующий раз сделаете лучше.
- Как? Вы не смогли сделать эту работу?

- Работу надо переделать.
- От вас никогда не выполняете работу вовремя.
- Работа выполнена не на должном уровне. Что Вы собираетесь предпринять?
- Работа сделана в целом хорошо. Но для такого ответственного случая следовало бы лучше.
- Вы не могли раньше это сделать?
- Я Вас понимаю, но и Вы войдите в моё положение: дело-то ведь не сделано.
- Ну что же Вы? Я на Вас так рассчитывал!
Обоснуйте свой выбор.

Задание 9. Ещё одна трудная ситуация в общении — это необходимость выразить своё несогласие с собеседником, не спровоцировав тем самым конфликта.

Распределите приведённые ниже варианты возражений в порядке убывания их категоричности и возрастания приемлемости в общении:

- Это абсолютно неверно
- Ну и глупости Вы говорите
- Возможно, со временем Вы измените свое мнение.
- Вы не правы

Задание 10. Желание окончить разговор может появиться у собеседников не одновременно. Как прекратить беседу наиболее тактичным способом? Распределите приведённые ниже варианты возможного прерывания разговора в порядке возрастания их тактичности:

- Ну всё, закончим этот разговор.
- Спасибо за беседу, было очень интересно с Вами поговорить. Всего Вам доброго!
- Давайте продолжим этот разговор в следующий раз, когда у нас будет больше времени.
- Оказывается, уже половина пятого! Извините, но мне нужно спешить на важную встречу!

Придумайте ещё несколько способов закончить разговор, не обидев собеседника.

Задание 11. Поддержание культурной атмосферы общения обязывает говорящего смягчать выражения всего того, что может оскорбить вкус или вызвать дискомфортное состояние собеседника. Такие перифрастические, смягчённые номинации называются *эвфемизмами*. Подумайте, какие темы в разговоре могут нуждаться в эвфемизированном выражении.

Проанализируйте приведённые ниже эвфемизированные высказывания и составьте перечень приёмов эвфемизации.

- Вчера ушёл из жизни наш дорогой Иван Петрович.
- В критические дни женщине требуется особенно надёжная защита.
- Парашютист, оберегая недавно повреждённую ногу, приземлился на пятую точку.
- Извините, мне нужно на минуту отойти припудрить нос.
- Причиной развода послужил адюльтер.
- Если диарея застала Вас в самом неподходящем месте...
- Её трудно назвать красавицей...
- Это мнение небесспорно.

Задание 12. В организацию, где вы работаете, позвонили и высказали претензии. Выберите наиболее уместную форму ответа; распределите остальные в порядке убывания их соответствия деловой этике. Объясните свою позицию.

- Нет, вы не правы.
- Оставьте, пожалуйста, номер Вашего телефона. Мы разберёмся и перезвоним Вам.
- Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом.
- Это не моя вина.

Задание 13. Вы хотите что-либо посоветовать своему деловому партнёру. Какая из формулировок совета недопустима с точки зрения делового этикета? Почему?

- Для Вас имеет смысл...
- Лучше всего Вам было бы...
- Вы должны...
- Мы бы посоветовали Вам...

Вопросы для самоконтроля.

1. Какие виды и разновидности вежливости вы знаете? Какие из них вы наиболее часто используете в повседневной жизни?
2. Какие языковые и внеязыковые средства служат для выражения вежливости?
3. Как соотносятся между собой понятия «вежливость» и «этикет»?
4. Перечислите основные правила речевого поведения говорящего и слушающего.
5. В чём заключается национальная специфика русского речевого этикета? Попытайтесь сравнить его с этикетом стран Востока, с одной стороны, и европейским этикетом, с другой. Как, на ваш взгляд, можно объяснить причины существующих различий?
6. Какие условия определяют выбор той или иной формулы речевого этикета в конкретной ситуации общения? Как влияет на тональность разгово-

ра социальная роль коммуникантов? Охарактеризуйте основные виды общения.

7. Является ли социальная роль постоянным признаком человека?

8. Каковы возможные плюсы и минусы употребления в речи стереотипных формул этикета?

9. Как речевой этикет маркирует принадлежность человека к той или иной социальной группе?

10. Каковы прагматические цели проявления вежливости?

11. Что такое принцип последовательности в общении и как он реализуется в этикетных ситуациях?

12. В каких сферах жизни речевой этикет особенно жёстко нормирован?

13. Какие факторы определяют правила этикета, используемые в электронных средствах коммуникации?

Список литературы.