О РЕЧЕВОМ ЭТИКЕТЕ

Александр Александрович Мурашов,
профессор Гродненского государственного педагогического университета им. Янки Купала, доктор педагогических наук, Беларусь
e-mail: alexm55@rambler.ru

Каждое дело, даже самое интересное, может показаться ненужным и лишним, а каждый подарок, который мы делаем, принесёт только разочарование, если сделано это неуместно. Так же и наша речь: если на городском спортивном празднике сделать доклад (вспомним незабвенного Огурцова из «Карнавальной ночи» или генералов Салтыкова-Щедрина), то, окажись этот доклад хоть сверхинтересным, аудитории у нас не будет.

• *уместность речи* • *приветствие* • *обращение* • *требование* • *вопрос* • *неуместное речевое поведение*

Уместность речи

Уместность речи — её соответствие ситуации, аудитории, жанровым особенностям, речевому этикету. Так, наши потомки будут ассоциировать со словом «Балчуг» один из роскошных отелей Москвы, однако само слово «балчуг» переводится как «топкое, грязное болотистое место», и столетия назад, когда строили здание, такое название гостиницы показалось бы неуместным. Но главное для оценки уместности речи — её соответствие требованиям этикета.

Приветствие

Всякое вхождение в диалог предполагает в качестве начала *приветствие* — обращаются ли к другу, к продавцу в магазине или к незнакомому человеку, у которого хотят узнать дорогу. «Здравствуйте!» — пожелание здравствовать, и это пожелание требует соответствующей интонации, располагающей к диалогу или просто констатирующей мгновенную встречу на улице. Приветствие — первый этикетно определённый элемент взаимодействия с любым собеседником. «*Добрый день!*» — ещё и своеобразное напоминание о том, что начат рабочий день, что есть что-то важное и интересное, чем предстоит заняться. Приветствуя собеседника, необходимо смотреть ему в глаза, давая понять, что мы готовы к общению, что нас интересует собеседник.

В речи перед классом приветствие — структура максимально короткая, но вовсе не исключающая содержательного наполнения. Кроме того, первая фраза задаёт определённый смысл всему общению,

определяет его стилистику. При нацеленности на деловое общение уместно подчёркнуто-официальное: «*Здравствуйте*»; обращение неформальное требует соответствующей фразы, если, конечно, нет опасений, что неформальность перерастёт в фамильярность. Так рождаются обращения к аудитории: «*Приветствую неутомимых исследователей*», «*Приветствую вас, путешественники в страну Биологию*». В речи педагога вполне уместны формы: «*Рада вас приветствовать*», «*Уверен, что и сегодня приветствую интересных людей и подлинных знатоков*», «*Добрый день!*» («утро» расхолаживает: будем помнить, что наступил рабочий день). Учитель химии «задевает» ребят обещанием интересной работы: «*Здравствуйте, алхимики. Будем продолжать творить волшебные превращения*».

«*Рад видеть отважных первопроходцев во времени*». Это тоже приветствие. «*Давно я ждал этой встречи: целые сутки думал о преодолении нашей проблемы. Но начнём с ваших собственных открытий!*» — само слово «здравствуйте» подразумевается как в семантике обращения, так и в его интонации.

В структуре урока приветствие — нацеливание на определённый вид деятельности, оценка изначального характера отношений говорящего и слушателей. Ребятам важно почувствовать, что их не просто приветствуют, но каждый — в фокусе внимания учителя, каждый может оказаться его возможным собеседником. Приветствие должно выражать радость по поводу встречи — и в словах, и в характерной, уместной в этой ситуации интонировке.

Прощание

Прощание может быть сформулировано так: «*До свидания!*», «*Всего доброго*». Разговорно-эллиптическое «*Пока*» уместно лишь в общении близких знакомых и предполагает скорую встречу, т.е. собеседники «пока» расстаются, ненадолго, что зафиксировано в самой формулировке.

Обращение

Обращение к собеседнику всегда зависит от возраста обоих, от социального положения, от характера взаимоотношений. Обращаясь к одному человеку и к целой аудитории, нужно подобрать уместные апеллятивные формы. Так, в школьном классе «*ребята*» звучит с большим уважением и признанием зрелости, чем «*дети*»; в то же время в начальных классах второе обращение кажется более «материнским». Уместно ли обращение «*друзья мои*»? Лишь в том случае, когда аудитория дала на это право говорящему — наверняка более старшему или опытному, получившему карт-бланш на снисходительность; обратившийся так незнакомый человек выстраивает между собой и аудиторией барьер общения, переступить который будет непросто.

Как обратиться к слушателям или собеседникам — на «вы» или на «ты»? «Вы»-этикет дисциплинирует, не позволяет человеку распускаться и чувствовать себя социально несостоятельным, но со времён Пушкина антиномия «*пустого вы*» и «*сердечного ты*» не утратила характеристических признаков. «Вы» делает основой взаимоотношений не дружбу и не взаимодействие единомышленников, а чисто деловые отношения, практическую необходимость. Поэтому принятие «вы»-этикета в общении со старшеклассниками может привести к формализации отношений. Достоевский в «Дневнике писателя» рассказывает о школе, где к воспитанникам обращаются только на «вы». Но как ни заманчиво «вы»-обращение гимназических педагогов и учителей к воспитанникам в произведениях классики, большинство учеников не увидит самого дружеского расположения, если оно скрыто под маской нарочитой благопристойности. Иными словами, следование высокому этикету тоже не всегда уместно: если оно вызывает двусмысленное истолкование, навязывать его не стоит.

Когда учитель говорит с ребятами, не может один из мальчишек быть «Александром», а другой «Серёгой»; не может одна быть «Екатериной», другая «Валюшей». Неуместно, называя одного из учеников «Лешей», другого

величать «Алексеем» — справедливо недоумевать будут оба. «*Какой же я Паша! Я Павлик!*» — заявляет семиклассник: он к этому привык дома и в классе. «*Я не Серёжа, а Сергей*», — поправляет нового педагога ученик, которого «Сережей» называла бабушка, когда маленький внук начинал плакать. Вряд ли будет рад старшеклассник, к которому учитель обратился по формуле приятеля: «*Димон!*»

— *А что скажет Мудрый?* — иронически обращается учитель к семикласснику по имени Ярослав, которого в классе товарищи единодушно величают Мудрым. Но услышав такое обращение, даже безобидное, в устах учителя, подросток вспыхнул и насупился. Сколь бы тесные отношения ни связывали учителя с ребятами, использовать подростковый микроэтикет в общении с ними ему нельзя. Всякое подражание педагога воспитанникам, и прежде всего при обращении, неуместно.

Соединение фамилии и имени при обращении придаёт диалогу канцелярски-формальный оттенок. Вспомним: в пародируемом Вл. Дорошевичем гимназическом общении учеников называют исключительно по модели «*фамилия + имя*» (*«Мозгов Николай», «Патрикеев Клавдий»*), что высмеивается наиболее остро. В то же время последовательная модель «*имя (по модели: Миша, Ира, Катя) + фамилия*» вполне естественна, но не при обращении.

Русская гимназическая традиция — называние друг друга по фамилии даже учащимися одного класса или курса. Это отражено на страницах произведений Ф.М. Достоевского, Н.Г. Гарина-Михайловского, Л.Н. Толстого. Гимназисты стремились выглядеть более взрослыми (обращение по фамилии предусматривало диалог зрелых людей), студенты — самостоятельными.

Требование

Требование, приказ — речевая ситуация, исключающая всякое нарушение этикета. Требование исполняется тогда, когда оно сообщается чётко, уверенно, кратко, но и — подчёркнуто вежливо. А.С. Макаренко считает умение приказывать и подчиняться одним из важнейших в воспитании человека. Если говорить о взаимоотношениях с аудиторией, тон приказа, требования должен быть твёрдым, спокойным и корректным, что указывает на обдуманность речи. Некоторая акцентированность достигается умелой расстановкой пауз и чуть более медленным и чётким, чем остальной текст, произнесением.

Существуют и неуместные формы приказа:

• Неуместны в функции требования инфинитивы, не связанные с логикой: «*Открыть тетради!*», «*Смотреть на доску!*» Это усиливает эффект внезапности, хаотичности, что противоречит логике общения с аудиторией.

• Нежелательны при формулировании требования эллиптические структуры типа: «*Внимание — на текст книги!*», «*Устно — упражнение третье. Сидорова!*» Это выдаёт торопливость, иногда — утомлённость, за которыми аудитория чувствует коммуникативный дисбаланс.

• Неуместен приказ, выраженный глаголами в прошедшем времени: «*Отошёл в сторону*», «*Вышли из-за столов*», «*Посмотрел в книгу*». Это употребление изъявительного наклонения вместо повелительного, при котором высказывание грамматически ущербно.

• В повелительном наклонении неуместны глаголы несовершенного вида: «*Выходи*», «*Читай*», «*Рассказывай*». Это подменяет этикет излишней категоричностью и грубостью, которая неуместна всегда. Действие обычно однократно, и глаголы совершенного вида (*«Выйди», «Расскажи»*) здесь более приемлемы.

• Требование становится чётким, корректным и нацеливающим на совместное решение задач, если его формулировка включает инклюзивные конструкции,

объединяющие говорящего и аудиторию («*Сегодня мы с вами...*», «*Займёмся исследованием...*», «*Посмотрим вместе на это явление*»...). Это мобилизует аудиторию и сопоставимо с приглашением к диалогу.

Важно внимательно следить за интонационным оформлением приказа, продумывать его формулировку. Не следует злоупотреблять и куртуазной вежливостью, своего рода книксенами — на самом деле фактами речевой избыточности: «*Леночка, пожалуйста, если тебе не трудно, ответь на вопрос...*»

Вопрос

Вопрос собеседнику или аудитории — всегда важнейшее звено речевого поведения. Философ Э.В. Ильенков считает, что учиться мыслить человек начинает тогда, когда учится грамотно задавать вопросы. Прежде чем задать вопрос, важно привлечь внимание собеседника. Если это случайный прохожий, у которого нужно узнать дорогу, начинать общение нужно только с приветствия, причём исключающего всякий намек на фамильярность или близость. Неуместна отрицательная форма вопроса: «*Не скажете ли вы?..*», «*Не могу ли я?...*» Кстати, нельзя просить «подсказать»: подсказка предполагает еле слышную реплику, скрытую от других. Обращаясь за какой-либо информацией, обычно не претендуют на секретничанье, а потому просят «сказать», а не «подсказать». Этикетные формулы «вхождения» в вопрос — это приветствие или фактическое «будьте любезны», после чего звучит просьба.

Задавая вопрос в аудитории, необходимо именно спрашивать, интересоваться, дабы извлечь что-то новое и для себя, а не экзаменовать и не готовиться заранее обвинять собеседника в незнании. Важно дать почувствовать заинтересованность в ответе; сила вопроса — в возможности вместе с собеседником отыскать истину, а не навязать ему очевидную для себя точку зрения. Сродни вопросу спор, который когда-то представлял собой искусство. А. Мень говорит о Сократе:

«*Его манера вести спор располагала и заинтриговывала: он... казалось, готов был дать спорщику положить себя на лопатки. А кому не хотелось выйти победителем? Однако в итоге Сократ приводил в замешательство любого острослова*»[1].

Задающему вопрос важно уметь выслушать ответ, вникнуть в его нюансы. Неумение слушать собеседника ведёт к трудностям при общении с ним. Поэтому, услышав ответ, важно оценить реплику собеседника, а главное — принятие им диалога, готовность взаимодействовать.

Исправление ошибки

Исправление ошибки — тот момент человеческих взаимоотношений, который всегда порождает множество вопросов. А может, ошибку просто не заметить? Рассказывая о знатоке Шекспира, который ничего не сказал, услышав неверное цитирование, Дейл Карнеги замечает:

«*Критика бесполезна потому, что она заставляет человека обороняться и, как правило, — стремиться оправдать себя. Критика опасна потому, что она наносит удар по его гордыне, задевает чувство собственной значительности и вызывает у него обиду.*

В немецкой армии солдату не разрешается подавать жалобу и высказывать критические замечания немедленно после того или иного происшествия. Сначала он должен выспаться и остыть. Если он подаёт жалобу сразу же, его наказывают. Ей-богу, подобное правило должно было бы действовать и в гражданской жизни...»[2]

Если необходимость исправить очевидна, если исправления не избежать — не следует перебивать собеседника

---

[1] *Мень А.В.* История религии: В 7 т. — Т. 4. — М., 1992. — С. 128.

[2] *Карнеги Дейл.* Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей... — Минск, 1990. — С. 34.

на незавершённой фразе, вышучивать его, применять софистические уловки (*«А знаешь, что было Пантелееву, когда он сказал подобное?»*). Лучше дождаться завершения фразы или суждения — и либо исправить ошибку непосредственно, либо сопоставить её с доказанным и общепринятым (закон достаточного основания). Важно, чтобы ошибку увидел допустивший её, чтобы он сам вспомнил правило и закон, нарушенные им. А наиболее уместно сделать так, чтобы сам допустивший ошибку захотел её исправить. Исправив, он, во-первых, признаётся самому себе, что был не прав. Во-вторых, он запомнит верное решение, ведь оно пришло к нему самому, он сам сформулировал ответ.

Неуместное речевое поведение

Бывает поведение (в том числе речевое), которое неуместно всегда.

• Неуместны слова: «*кушать*» (вместо «есть»), «*отдыхает*» (вместо «спит»), «*извиняюсь*» (вместо: «извините») — речь от этих замен становится не деликатной, а вычурно-манерной. Слово «кушать», имеющее в обычном словоупотреблении оттенок мещански-манерного просторечия, принято употреблять только по отношению к ребёнку. «Отдыхает» также звучит манерно и просторечно, когда обозначают сон; так и следует говорить — «спит». «Извинять» сам себя человек не может; формулируя просьбу, он так и должен говорить, употребляя глагол в повелительном наклонении, — «извините»; форма «извиняйте» — грубая ошибка: глаголы несовершенного вида в повелительном наклонении имеют значение чересчур категорического требования, а «извиняйте» — ещё и факт просторечия.

• Нельзя говорить о присутствующем, называя его с самого начала в форме местоимения 3-го лица — «*он*», «*она*»; тем более некорректно это как формулирование требования: «*Вот он пусть отвечает*», — фраза безграмотная и этически, и психологически.

• Неуместно начало общения, письма к кому-либо, начатое с местоимения «я», с изложения собственных проблем, со своей точки зрения, противоречащей остальным. Это не ошибка, но «я» в начале любого монолога — как устного, так и письменного, — свидетельствует о неодолимом эгоизме говорящего и о полном безразличии к собеседнику. Если важна информация, подаваемая от первого лица, и это первое лицо невозможно заменить, — следует убрать подлежащее из первой фразы: «*Напоминаю...*» (вместо: «*Я напоминаю*») и т.д. Каждый хочет услышать о собственных проблемах, и именно услышав о них, он станет внимательным и заинтересованным собеседником, — поэтому в начале любого обращения говорящий должен избегать первого лица.

• Неуместно протягивать руку для приветствия, увидев старшего коллегу или учителя: первым слова приветствия произносит младший из встретившихся мужчин или мужчина, увидевший женщину; но руку для рукопожатия первым подаёт старший.

• Неуместно обращаться к другому, не дожидаясь, пока он нас увидит и повернётся, как неуместно всякое речевое поведение, доставляющее другому волнение или дискомфорт. Вполне возможно, что человек торопится или занят своими мыслями, поэтому окликать его: «Здравствуйте!», чтобы он помедлил и обернулся, неучтиво, а значит, не следует это делать.

• Нежелательно (точнее, вполне допустимо, но лишь для ситуации непринуждённого общения) начало письма в виде приветствия: «*Здравствуй(те)*», «*Добрый день*». Это также не ошибка, однако самим фактом письма, тем более обращения к адресату, пишущий приветствует его; а значит, форма «Здравствуйте» прозвучит в этих обстоятельствах как досадный плеоназм. Поэтому началом письма лучше сделать обращение к адресату.

• Неуместно начинать деловой звонок по мобильному телефону, не уточнив,

может ли говорить собеседник, не занят ли он в данный момент.

• Неуместна попытка привлечь к себе всеобщее внимание, нарушая стилистику и содержание общего разговора или поведения (например, подчёркнуто серьёзное поведение на вечеринке, весёлый хохот — на торжественном собрании и т.д.).

• Неуместно на вопрос в деловой беседе отвечать вопросом. Ответ вопросом на вопрос — одна из софистических уловок в споре, и люди, даже не зная этого, подсознательно чувствуют неуместность подобного «пинг-понга».

• Неуместно обращаться постоянно к одному из собравшихся: когда говорят с кем-то из компании, внимание должно в равной мере принадлежать всем; ни в коем случае нельзя обращаться при этом только к одному из собравшихся. Тех из группы, кто не чувствует себя осведомлённым в вопросе, нужно кратко ввести в суть дела (помня, что слушают и остальные), а после этого постоянно давать понять, что интересно мнение всех, кто участвует в диалоге.

• Нежелателен ответ «*Пожалуйста*» на «*Спасибо*». Значение слова «спасибо» — это «*Спаси (вас) бог!*», и ответное пожелание может быть таким же. «Спасибо!» в ответ на «Спасибо!» — отнюдь не ошибка, как и «На здоровье!», «Не стоит благодарности!» Но «*Пожалуйста*» («Пожалуй-ка» — «Награди-ка») неуместно и странно.

• Неуместно акцентировать реакцию: «*Будь здоров!*», услышав чихнувшего человека. Тот менее всего хотел бы оказаться услышанным, и лучше дать ему понять, что его неловкость не заметили. Конечно, он может поблагодарить за пожелание здоровья, однако просто обязан смутиться, услышав, что его неловкость увидели.

Основа этикета — уважение и к другим, и к себе. Умение уважать себя, необходимое каждому, чтобы говорить точно, логично, ясно, уместно, предполагает, что говорят только об известном. Однако профессиональная, речевая и предметная осведомлённость может вызвать сомнения при очевидном стремлении к излишней откровенности, при патетичности или аффектированном самоуважении (самоуничижении). Если начинают говорить с аудиторией, ждущей информации, так: «*Я не особо компетентен в данном предмете...*», «*Возможно, многие из вас это уже знают*» или, напротив, «*Моя лекция, возможно, будет сложна для вас...*», — слушатель просто не захочет быть слушателем. Подобные зачины обнажают неуважение к себе и к другим: раз человек вышел к аудитории, он располагает сведениями и стремится сделать их достоянием слушателей. А «скромничанье» вызовет только раздражение по поводу потери времени.

Неуместно как самовосхваление, так и самоуничижение. Это равное нарушение речевого этикета: самоуничижающийся, если он говорит искренне, не имел права выйти к аудитории, не подготовившись; если же он подготовлен, — ложь очевидна, а она сама по себе не может быть основой уважительного отношения к человеку.

Всегда неуместно злоупотребление фактами своей биографии, сообщениями о своём здоровье и настроении. Так, опаздывающий на занятие преподаватель, объясняющий причину опоздания домашними неурядицами или приездом далёкого друга, ошибается дважды: опаздывая и сообщая о причине.

* * *

Уместность речи — её коммуникативное качество, которое делает диалог грамотным и комфортным, привлекает потенциальных собеседников и делает общение желанной целью, а процесс передачи и восприятия информации — значительно более интересным и психологически актуальным. В конечном счёте, уместность речи педагога — одно из условий успеха его урока, авторитета учителя и тех знаний, которые сохранят для себя после этого урока ученики. **НО**